

ГБУЗ

«Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер»

Приказ

09.01.2014г.

№ 2/1 п/к

«О рассмотрении обращений граждан »

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях улучшения качества оказания медицинской помощи пациентам ГБУЗ «Тамбовский областной кожно- венерологический клинический диспансер»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственных за качество оказания медицинской помощи и работу с обращениями граждан в Тамбовском диспансере:

- по амбулаторно-поликлинической помощи - заведующую поликлиникой С.М. Румянцеву;

- по стационарной помощи - заведующую стационаром Г.Н. Борзову;

-по вопросам лабораторных исследований - зав. лабораторией М. С. Воробьеву.
В Моршанском филиале:

- по амбулаторно-поликлинической помощи – врача-дерматовенеролога Т.В. Лапину;

- по стационарной помощи - заведующую филиалом Г.А.Варчеву;

-по вопросам лабораторных исследований – врача-лаборанта О.А.Сажникову.
В Мичуринском филиале:

- по амбулаторно-поликлинической помощи - заведующего поликлиникой В.И. Рыбкина;

- по стационарной помощи - заведующую стационаром И.В.Ярославскую;

-по вопросам лабораторных исследований – врача-лаборанта С.С.Мацневу.

2. Утвердить порядок рассмотрения обращения граждан в ГБУЗ «ТОКВКД» (приложение № 1).

3. Утвердить контрольно-регистрационную карточку личного приема граждан ГБУЗ «ТОКВКД» (приложение №2).

4. Утвердить график приема обращений граждан (приложение № 3).

5. Информацию о порядке рассмотрения обращений граждан довести до сведения пациентов диспансера, разместив на информационных стендах в регистратуре поликлиники, в стационаре, в регистратуре косметологического кабинета, на сайте диспансера.

6. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

И.о.главного врача: _____ Н.В. Уланова

**Порядок
рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Тамбовский областной кожно-
венерологический клинический диспансер»**

1. При обращении граждан в ГБУЗ «ТОКВКД» по телефону: любой сотрудник диспансера, ответивший на телефонный звонок должен представиться и назвать свою должность;

- внимательно выслушать, а при необходимости, записать сообщение;
- вежливо ответить в пределах своей компетенции или назвать телефон и фамилию другого лица, которое может дать компетентный ответ. При получении жалобы на качество оказания медицинской помощи назвать фамилию и телефон ответственного лица.

2. Местонахождение ГБУЗ «ТОКВКД» (Тамбовский диспансер): улица Карла Маркса, 180, г. Тамбов, 392000, контактный телефон (телефон справок): 8(4752) 48-52-33, адрес электронной почты: tokvkd@mail.ru.

Контактные телефоны структурных подразделений ГБУЗ «ТОКВКД»:

- главный врач-48-52-44;

- по поликлинике - зав. поликлиникой С.М. Румянцева, каб. №6, тел. 48-52-11 с 9-00 до 13-00, с 14-30 до 17-00 тел. 58-04-59, ежедневно, кроме субботы и воскресенья;

- по стационару: зав. стационаром Г.Н. Борзова тел. 48-52-11 с 9-00 до 11-00 и с 14-00 до 15-30 ежедневно кроме субботы и воскресенья;

- по лабораторным исследованиям: зав. лабораторией М.С. Воробьеву тел. 48-48-32 с 9-00 до 16-30.

2.1. Местонахождение Моршанского филиала ГБУЗ «ТОКВКД»: улица Пушкина, 24, 393950, г. Моршанск, контактный телефон (телефон справок): 8(47533) 4-33-99, адрес электронной почты: tokvkd@mail.ru. Контактные телефоны структурных подразделений Моршанского филиала ГБУЗ «ТОКВКД»:

- заведующий филиалом Г.А. Варчева-8(47533) 4-33-99;

- старшая медицинская сестра Г.В. Токарева- 8(47533) 4-39-14;

2.2. Местонахождение Мичуринского филиала ГБУЗ «ТОКВКД»: улица Советская, 330/332, 393760, г. Мичуринск, контактный телефон (телефон справок): 8(47545) 5-26-27, адрес электронной почты: tokvkd@mail.ru. Контактные телефоны структурных подразделений Мичуринского филиала ГБУЗ «ТОКВКД»:

- заведующий филиалом-8(47545) 5-34-21;

- старшая медицинская сестра- 8(47533) 5-34-25.

2.3. Сведения о графике (режиме) работы ГБУЗ «ТОКВКД» и филиалов сообщаются по телефонам для справок (консультаций), также, размещаются на информационном стенде внутри здания диспансеров на стендах.

2.4. На информационных стендах в помещениях диспансера и филиалов размещается следующая информация:

3. При устном обращении граждан к любому работнику диспансера, последний обязан, представится, внимательно выслушать обратившегося и решить вопрос в пределах своей компетенции. При обращении граждан с жалобами сотрудник должен проводить пациента к ответственному лицу в зависимости от предмета жалобы:

в поликлинике:

- к заведующей поликлиникой или дежурному администратору, в стационаре;
- к заведующей стационаром;
- в лаборатории;
- к заведующей лабораторией.

При отсутствии вышеуказанных лиц - к главному врачу.

При желании пациента изложить вопрос в письменном виде проводить в кабинет № 7 к главной медицинской сестре, где можно оставить запись в книге жалоб и предложений.

4. При письменном обращении граждан:

4.1. при получении обращения по почте, письмо регистрируется и отдается на рассмотрение главному врачу, который пишет резолюцию, при необходимости создает комиссию для рассмотрения вопроса;

4.2. при получении письма обращения через «**ящик доверия**» еженедельно информация передается главному врачу, который рассматривает обращение лично или дает поручение специалисту ответственному за раздел деятельности по сути обращения.

4.3. при обращении граждан через **систему Интернет** информация подается главному врачу, который отвечает на заданные вопросы самостоятельно или поручает дать ответ компетентному в этом вопросе специалисту.

5. Сроки рассмотрения обращений:

- при обращении граждан по телефону или в устной форме - лично вопрос должен решаться, по возможности, немедленно;
- в случае невозможности решить проблему при обращении, называются координаты компетентных лиц в соответствии с п. 1;
- при личном устном обращении к ответственным лицам проблема по возможности решается немедленно, а при отсутствии такой возможности, ответственным назначаются сроки в зависимости от предмета обращения, но не более 1 месяца;
- при получении обращения в письменном виде (в книге жалоб и предложений, по почте или через «**ящик доверия**») вопрос рассматривается в максимально короткие сроки, ответ заявителю отправляется не позднее 1 месяца со дня получения обращения.
- при получении обращения через **систему Интернет** ответ заявителю отправляется в течение суток. В случаях, которые требуют проведения проверки изложенных фактов, уточненный ответ заявителю дается в срок до 10 дней.

**Контрольно-регистрационная карточка
личного приёма граждан ГБУЗ «ТОКВКД»**

Номер _____ ЛП Дата _____ Вид обращения (жалоба, заявление)

Фамилия, имя, отчество _____

_____ Год рождения _____

Адрес _____

Номер тел. _____

Тема обращения _____

Резолюция руководителя ГБУЗ «ТОКВКД» _____

Фамилия И. О. _____ занимаемая должность _____

Текст резолюции: _____

ФИО исполнителя _____

Дата резолюции _____

Срок исполнения _____

Дата ответа _____ подпись исполнителя _____

Дата регистрации контрольно-регистрационной карточки в журнале личного
приема граждан ГБУЗ «ТОКВКД»

_____ подпись _____

Дата направления материалов обращения исполнителю

_____ подпись _____

ГРАФИК

Приема граждан главным врачом и его уполномоченными лицами

ГЛАВНЫЙ ВРАЧ	Уланова Наталия Владимировна	Режим работы: с 08-00 до 16-30 48-52-44 Выходные дни: суббота, воскресенье Часы приема: ежедневно с 10.00 до 13.00	Поликлиника ул. Карла Маркса,180 2 этаж кабинет 11
Заведующая консультативно-диагностическим отделением	Румянцева Светлана Михайловна	Режим работы: с 9-00 до 13-00 , с 14-30 до 17-00 48-52-11 Выходные дни: суббота, воскресенье Часы приема: ежедневно с 10.00 до 13.00	Поликлиника ул. Карла Маркса,180 2 этаж кабинет 6
Врач-дерматовенеролог ответственный по КЭР	Моисеева Елена Алексеевна	Режим работы: с 08-00 до 16-30 48-52-33 Выходные дни: суббота, воскресенье Часы приема: ежедневно с 10.00 до 13.00	Поликлиника ул. Карла Маркса,180 2 этаж кабинет 8
Заведующая стационаром	Борзова Галина Николаевна	Режим работы: с 9-00 до 11-00 и с 14-00 до 15-30 48-52-11 Выходные дни: суббота, воскресенье Часы приема: ежедневно с 10.00 до 13.00	Стационар ул. Карла Маркса,180 2 этаж
Заведующая клиничко-диагностическим отделением	Воробьева Мария Сергеевна	Режим работы: - с 9-00 до 16-30. 48-48-32 Выходные дни: суббота, воскресенье Часы приема: ежедневно с 10.00 до 13.00	Лаборатория ул. Карла Маркса,180 1 этаж
Заведующая консультативно-диагностическим отделением	Рыбкин Виктор Иванович	Режим работы: с 08-00 до 13-00 8 475-45 5-26-27 Выходные дни: суббота, воскресенье Часы приема:	Поликлиника г.Мичуринск ул. Советская 330/332 1 этаж кабинет 4

		ежедневно с 10.00 до 13.00	
Заведующая стационаром	Ярославская Ираида Всеволодовна	Режим работы: с 08-00 до 12-00 8 475-45 5-30-83 Выходные дни: суббота, воскресенье Часы приема: ежедневно с 10.00 до 13.00	Стационар г.Мичуринск ул. Советская 330/332 1 этаж
Заведующая клинико-диагностическим отделением	Мацнева Светлана Серафимовна	Режим работы: с 08-00 до 12-30 8 475-45 5-24-56 Выходные дни: суббота, воскресенье Часы приема: ежедневно с 10.00 до 12.00	Лаборатория г.Мичуринск ул. Советская 330/332 1 этаж
Врач-дерматовенеролог ответственный по КЭР	Лапина Татьяна Васильевна	Режим работы: с 08-00 до 13-00 8 475-45 4-39-14 Выходные дни: суббота, воскресенье Часы приема: ежедневно с 10.00 до 13.00	Поликлиника г.Моршанск ул. Октябрьская, 34 2 этаж
Заведующая стационаром	Варчева Галина Александровна	Режим работы: с 08-00 до 12-00 Выходные дни: суббота, воскресенье 8 475-45 4-33-99 Часы приема: ежедневно с 10.00 до 12.00	Стационар г.Моршанск ул. Пушкина,24 1 этаж
Заведующая клинико-диагностическим отделением	Сажникова Ольга Александровна	Режим работы: с 08-00 до 12-30 Выходные дни: суббота, воскресенье 8 475-45 4-39-14 Часы приема: ежедневно с 10.00 до 12.00	Лаборатория г.Моршанск ул. Октябрьская,34 2 этаж