

ООО «ДИАГРУПП»	О порядке рассмотрения жалоб и обращений		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» <i>марта</i> 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ДИАГРУПП»

*В.Б.Ц. Дориева*

*марта* 2022г.



# Положение

## о порядке рассмотрения жалоб и обращений

### П-01-58/2022

Разработал:  
Начальник ОВКК.  
*Э.И. Егорова*  
«04» *марта* 20*22*г.

Согласовано:

1. Главный врач  
*В.Б. Алексеев*  
«02» *марта* 20*22*г.
2. Начальник правового отдела  
*Б.З. Дармаев*  
«04» *марта* 20*22*г.

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

### Содержание

1. Цель.....	3
2. Область применения .....	3
3. Нормативные ссылки .....	3
4. Термины, сокращения, используемые в настоящем Положении: .....	3
5. Общие положения .....	4
6. Права пациента при рассмотрении жалобы и обращения. Гарантии безопасности пациента в связи с его обращением. ....	5
7. Требования к письменному обращению: .....	5
8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.....	6
9. Порядок приёма, регистрация, учёта и сроки рассмотрения письменных обращений. ..	6
10. Обращения, поступившие в «КОЖиП», приемную Генерального директора. ....	6
11. Обращения, поступившие на электронные сервисы.....	8
12. Порядок рассмотрения устных обращений пациентов.....	9
13. Личный прием пациента. ....	9
14. Порядок рассмотрения отдельных обращений: .....	10
15. Порядок исполнения решений комиссии по результатам рассмотрения обращений. .	11
16. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений пациентов. ....	12
Приложение 1. Алгоритм действий персонала по недопущению обращений. ....	13
Приложение 2. Блок-схема регистрации и разбора обращений .....	14
Лист регистрации изменений .....	15
Лист ознакомления .....	16

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

## **1. Цель**

Регулирование правоотношений, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение к должностному лицу.

Положение «О порядке рассмотрения обращений пациентов» (далее Положение) устанавливает порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов.

## **2. Область применения**

Настоящее Положение распространяется на следующие организации: ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион».

## **3. Нормативные ссылки**

Федеральный закон от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

## **4. Термины, сокращения, используемые в настоящем Положении:**

**обращение** (далее - обращение) - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион»;

**предложение** - рекомендация пациента по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности ООО «ДИАГРУПП» ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион»;

**заявление** - просьба пациента 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 медицинского персонала и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;

**жалоба** - просьба пациента о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

**должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ООО «ДИАГРУПП», ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ЛМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион»;

**КОЖиП** – книга отзывов, жалоб и предложений;

**КМП** – качество медицинской помощи;

**МО** – медицинская организация;

**МЗ РБ** – Министерство здравоохранения Республики Бурятия;

**ПО** – поликлиническое отделение;

**К по РЖ** – комиссия по разбору жалоб (далее – комиссия);

**СП** – структурное подразделение;

**ТФОМС по РБ** – Территориальный фонд обязательного медицинского страхования по Республике Бурятия;

**Роспотребнадзор РБ** – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Бурятия;

**Росздравнадзор РБ** – Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения по Республике Бурятия.

## **5. Общие положения**

Настоящее положение "Положение о порядке рассмотрения жалоб и обращений пациентов в ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ЛМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион, разработано на основании федерального закона от 02.05.2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения, поступившие в ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ЛМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

Настоящее Положение определяет общие правила приема и рассмотрения жалоб и обращений в ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ЛМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион».

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

## **6. Права пациента при рассмотрении жалобы и обращения. Гарантии безопасности пациента в связи с его обращением.**

6.1. При рассмотрении обращения пациент имеет следующие права и гарантии:

6.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

6.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

6.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.1.4. Обращаться с жалобой на принятое обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы, обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Запрещается преследование пациента в связи с его обращением с критикой деятельности ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион», либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.3. 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, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **7. Требования к письменному обращению:**

7.1. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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, ставит личную подпись и дату.

7.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

## **8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.**

8.1. Обращение (письменное, устное, анонимное, в том числе при личном обращении), поступившее в ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион» подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации пациента, несут ответственность за принятые ими меры. При окончании служебного расследования, ответственные должностные лица обязаны поставить в известность пациента о завершении разбора обращения.

## **9. Порядок приёма, регистрация, учёта и сроки рассмотрения письменных обращений.**

9.1. Прием письменных обращений осуществляется секретарем К по РЖ (далее – секретарь комиссии), руководителями ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион» и помощником Генерального директора МЦ.

9.2. Регистрация письменных обращений осуществляется секретарем комиссии;

9.3. При регистрации письменного обращения указывается дата регистрации, присваивается регистрационный номер.

9.4. Письменное обращение пациента должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества, иметь данные о месте его жительства, изложение сути обращения. Не содержащие этих сведений обращение признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

9.5. После регистрации секретарем комиссии письменное обращение направляется начальнику отдела внутреннего контроля качества на рассмотрение для принятия решения:

- а) о принятии обращения к рассмотрению;
- б) об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения).

## **10. Обращения, поступившие в «КОЖиП», приемную Генерального директора.**

10.1. Руководители структурных подразделений:

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

10.1.1. Проводят ежедневно контроль записей (обращений, предложений, заявлений, жалоб) в «КОЖиП»;

10.1.2. Направляют обращение на регистрацию к секретарю комиссии в течение рабочего дня с момента выявления;

10.1.3. Проводят разбор обращения в течение 3 рабочих дней с момента регистрации в Журнале регистрации обращений у секретаря комиссии;

10.1.4. Направляют результат рассмотрения обращения в комиссию для контроля о правильности, корректности принятого решения, подготовки ответа;

10.1.5. Передают обращения в комиссию при условии, если в обращении отражены несколько структурных подразделений, если принятие решения не входит в компетенцию структурного подразделения;

10.2. Помощник Генерального директора при выявлении обращений в списке входящих документов регистрирует и направляет секретарю комиссии на рассмотрение согласно Положению.

10.3. Секретарь комиссии при поступлении обращений от руководителей структурных подразделений и помощника Генерального директора уведомляет обратившегося пациента о регистрации, о начале рассмотрения обращения по телефону, на адрес электронной почты, указанному в обращении в течение рабочего дня с момента выявления;

10.4. Комиссия готовит ответ в течение 7 рабочих дней с момента поступления протокола рассмотрения от руководителя структурного подразделения.

10.4.1. Ответ на обращение подписывается главным врачом или медицинским директором ООО «ДИАГРУПП».

10.4.2. Ответ на обращение направляется по указанному в обращении почтовому адресу / электронную почту, либо размещается в личном кабинете пациента на сайте ООО «ДИАГРУПП».

10.4.3. Обращение пациентов считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо, даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

10.5. По итогам рассмотрения обращения руководителями подразделений заполняется раздел «Меры принятые по обращению» в «КОЖиП»:

*- Принятые меры (корректирующие и предупреждающие;*

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

- Доведение до пациента информации по принятым мерам (по телефону, при личной беседе);

- Претензия исчерпана или удовлетворена;

- Претензия не удовлетворена, поставлена в известность К по РЖ с указанием даты передачи претензии, ФИО и должности члена К по РЖ.

- Дата ответа;

- Принятые меры (корректирующие и предупреждающие);

- Доведение до пациента информации по принятым мерам (по телефону, при личной беседе);

- Претензия исчерпана или удовлетворена;

- Претензия не удовлетворена, поставлена в известность РК по РЖ с указанием даты передачи претензии, ФИО и должности члена РК по РЖ.

## **11. Обращения, поступившие на электронные сервисы.**

11.1 Секретарь комиссии ежедневно мониторит электронную почту: [glavvrachdiamed@yandex.ru](mailto:glavvrachdiamed@yandex.ru) (2GIS, сайт ООО «ДИАГРУПП»);

11.1.2 Регистрирует в Журнале регистрации обращений при выявлении обращения в течение рабочего дня.

11.1.3 Идентифицирует, верифицирует пациента обратившегося на электронный сервис в течение 4 календарных дней.

11.1.4 Уведомляет пациента о регистрации обращения, о начале рассмотрения обращения по телефону, на адрес электронной почты, указанному в обращении в течение рабочего дня с момента идентификации, верификации.

11.1.5 Направляет для рассмотрения руководителю структурного подразделения, указанного в обращении.

11.2. Руководитель структурного подразделения проводит разбор обращения в течение 3 рабочих дней с момента поступления от секретаря комиссии.

11.2.1 Направляет результат рассмотрения обращения в комиссию для контроля правильности, корректности принятого решения и подготовки ответа.

11.3 Комиссия готовит ответ в течение 7 рабочих дней с момента поступления протокола рассмотрения от руководителя структурного подразделения.

11.3.1 Ответ на обращение подписывается главным врачом или медицинским директором ООО «ДИАГРУПП».



<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

11.3.2 Ответ на обращение направляется по указанному в обращении почтовому адресу / электронную почту, либо размещается в личном кабинете пациента на сайте ООО «ДИАГРУПП».

11.3.3 Обращения пациентов считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо, даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

11.4 Ежедневно (четверг) на планёрке ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион» руководитель структурного подразделения докладывает информацию о поступлении обращения, повод обращения, о результатах рассмотрения, принятом решении.

## **12. Порядок рассмотрения устных обращений пациентов.**

Устное обращение, предложение, заявление, жалоба, поступившее в ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион» подлежит обязательному рассмотрению и переводу в письменное заявление. В случае отказа от перевода в письменное заявление – проводить разбор согласно данному порядку.

## **13. Личный прием пациента.**

13.1. Личный прием пациента в ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион» проводится Генеральным директором, медицинским директором, главным врачом, в их отсутствие заместителем главного врача по лечебной работе, согласно графику.

13.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения информации на информационных стендах, на сайтах ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион».

13.3. Обращения при личном приеме регистрируются у помощника Генерального директора в письменном виде.

13.4. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

13.5. Должностное лицо, осуществляющее личный прием пациентов, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

а) удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

б) отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

в) принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, при этом разъяснить ему причины, по которым решение не может быть принято в процессе приема; рассмотрение письменного обращения в соответствии с п.5 Положения.

13.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (п.6 ст. 13 ФЗ от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

13.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

#### **14. Порядок рассмотрения отдельных обращений:**

14.1. В случае если в письменном обращении жалобе, предложении, заявлении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается. Анонимное обращение фиксируется для последующего анализа причин обращения.

14.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в органы внутренних дел.

14.3. 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

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом и подлежат направлению в органы внутренних дел.

14.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается пациенту, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

14.5. В случае если в письменном обращении пациента содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется пациенту, направивший обращение.

14.6. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены по решению Комиссии по разбору жалоб и обращений не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

14.7. В случае поступления в ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион» обращения, направленного из МЗ РБ, ТФОМС по РБ, Роспотребнадзора, Росздравнадзора, информация о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах направляется в соответствующий орган.

## **15. Порядок исполнения решений комиссии по результатам рассмотрения обращений.**

15.1. Руководители структурных подразделений разрабатывают план мероприятий по устранению выявленных нарушений по итогам рассмотрения обращения. План мероприятий предоставляется в комиссию в течение срока, указанного в протоколе рассмотрения обращения.

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

15.2. Секретарь комиссии осуществляет контроль за сроком исполнения решений, указанного в Протоколе рассмотрения обращения. Комиссия проводит согласование, утверждение плана мероприятий по устранению выявленных нарушений.

15.3. ОВКК в рамках проведения внутренних аудитов проводит контроль исполнения плана мероприятий по устранению выявленных нарушений.

15.4. ОВКК при проведении внутреннего аудита при выявлении неисполнения решений, плана мероприятий по предупреждению, устранению нарушений при оказании медицинской помощи, сервисного обслуживания информирует Генерального директора.

15.5. Руководители структурных подразделений постоянно, еженедельно на планёрке в структурном подразделении разбирают поступившее обращение, принятое решение по итогам рассмотрения.

15.6. Секретарь комиссии ежеквартально на общей планёрке докладывает руководителям структурных подразделений (старшие м/с) анализ причин обращения на сервисное обслуживание; на врачебных конференциях анализ причин обращений на качество оказания медицинской помощи.

## **16. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений пациентов.**

Должностные лица ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО РЦ «Байкал», ООО «Поликлиника регион», ответственные за работу с обращениями пациентов, осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, законных интересов пациентов.

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

Приложение 1

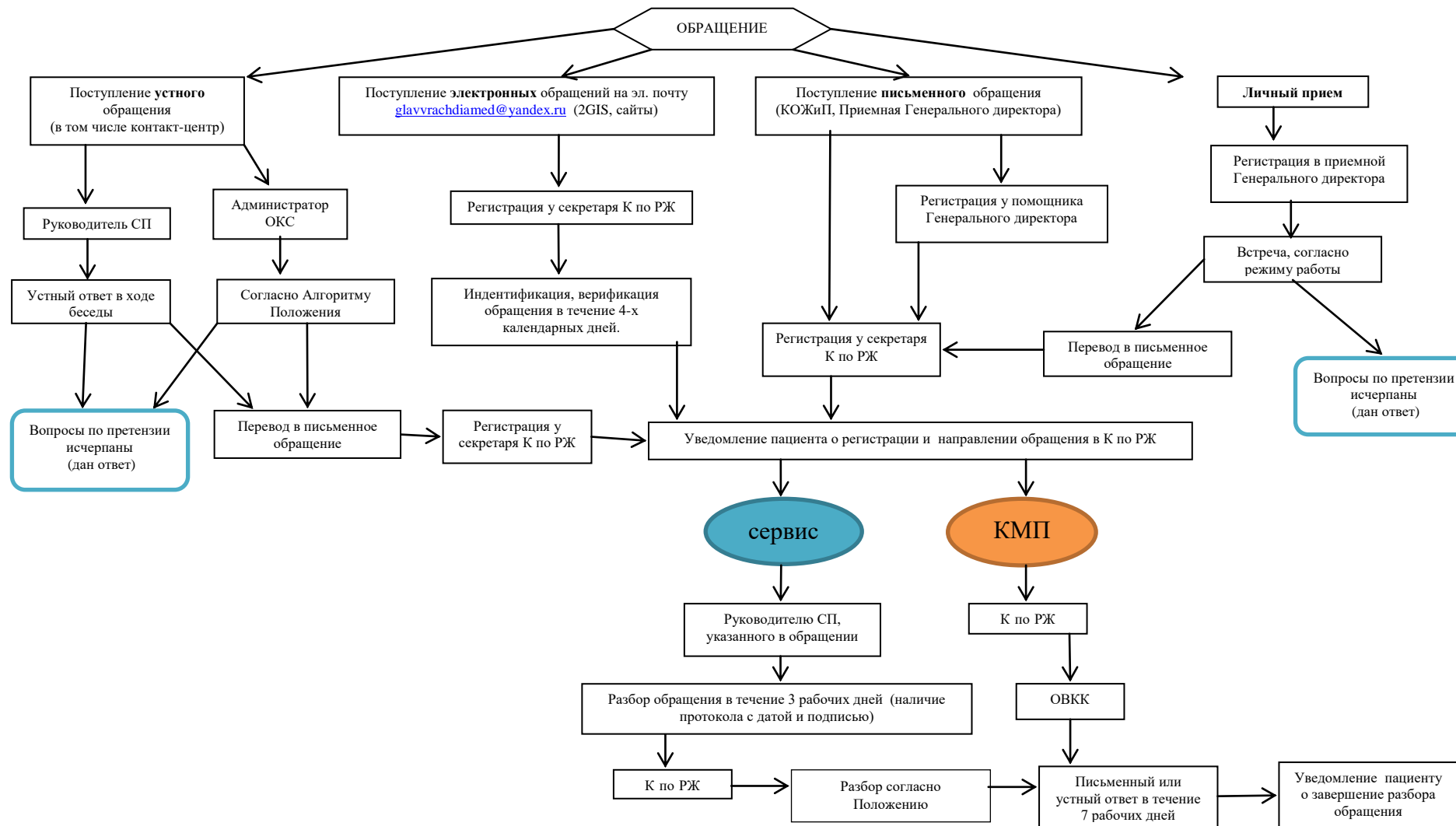
**Алгоритм действий персонала по недопущению обращений.**

<b>ОКС</b> Администраторы ОКС	<ul style="list-style-type: none"> <li>• перезапись на удобное для пациента время;</li> <li>• запись к другим специалистам данного профиля;</li> <li>• выдача дубликатов исследований из МиС «Медиалог»</li> <li>• при необходимости, приглашение старшей медицинской сестры отделения, руководителя структурного подразделения.</li> </ul>
<b>Лаборатория</b> Администраторы лаборатории КДЛ ИФА и ПЦР лаборатория	<ul style="list-style-type: none"> <li>• выдача дубликатов исследований из Мис «Медиалог», в т.ч. отдельных исследований из других МО (по договору).</li> </ul>

<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

Блок-схема регистрации и разбора обращений

Приложение 2



<b>ООО «ДИАГРУПП»</b>	<b>О порядке рассмотрения обращений пациентов</b>		
Положение	П-01-58/2022	Издание 2	Дата ввода в действие «04» марта 2022 г.

**Лист регистрации изменений**

№	Изменение	Основание	Исполнитель	Подпись	Дата
1	п.1-п.16	Актуализация документа	Начальник ОБВК Егорова Э.И.		

