

Министерство здравоохранения Хабаровского края
краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Детский клинический центр медицинской реабилитации «Амурский»
(КГБУЗ ДКЦМР «Амурский»)

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

О.С. Матвненко

« 26 » мая 2017 г.



Положение о «ящике доверия»
краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Детский клинический центр медицинской реабилитации «Амурский»
министерства здравоохранения Хабаровского края
(КГБУЗ ДКЦМР «Амурский»)

г. Хабаровск, 2017 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений пациентов (их законных представителей).

1.2. «Ящик доверия» расположен на территории учреждения по ул. Санаторная, 17а в здании Школа, в фойе.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия работников учреждения с пациентами, их родителями и лицами их заменяющими.

1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

2. Основные задачи

2.1. Основными задачами функционирования «Ящика доверия» являются:

1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений, содержащих вопросы по оказанию медицинской помощи в учреждении, а также предложений по организации лечебного процесса, досуга пациентов и др. вопросов.

2) обработка, направление обращений для рассмотрения, и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;

3) анализ обращений, поступивших посредством «Ящика доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;

4) оперативное реагирование на жалобу, просьбу пациента и решение его проблем.

3. Порядок организации работы «Ящика доверия»

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте учреждения, стендах учреждения.

3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 17:00 часов, а также в выходные дни в часы посещения детей родителями.

3.3. Выемка обращений осуществляется ежедневно в 16.00 заместителем главного врача по медицинской части (лицом, его замещающим).

4. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «ДКЦМР «Амурский» от 25.04.2016 г.

5. Ответственность

5.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Ящика доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.