

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«МУРМАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»

ПРИКАЗ

от 23.09.2020

№ 214

г. Мурманск

*Об организации работы
с обращениями граждан в Центр*

В соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Мурманской области № 473 от 08.07.2016 «О совершенствовании работы с обращениями граждан»

УТВЕРЖДАЮ:

1. График ежедневного дежурства представителей администрации учреждения, отвечающих за организацию медицинской помощи (администратор) для проведения разъяснительной работы и решения конфликтных ситуаций пациентов:

- понедельник с 10:00 до 12:00 и с 15:00 до 17:00 - главный врач ГОАУЗ «МОЦСВМП» Амосов Аркадий Михайлович;

- понедельник, вторник, четверг с 09:00 до 17:00 - заместитель главного врача по лечебной работе Изотов Николай Михайлович;

- понедельник, среда, пятница с 09:00 до 17:00 - и.о. заведующей амбулаторно-поликлиническим отделением Леоферова Светлана Анатольевна, а в их отсутствие, лиц их замещающих.

2. Перечень ответственных должностных лиц по работе с обращениями граждан, ответственных исполнителей, уполномоченных на рассмотрение обращений граждан и порядка их рассмотрения согласно Приказа Министерства здравоохранения Мурманской области № 473 от 08.07.2016г. «О совершенствовании работы с обращениями граждан»:

- заместитель главного врача по лечебной работе – Изотов Николай Михайлович;

- и.о. заведующей амбулаторно-поликлиническим отделением – Леоферова Светлана Анатольевна.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. И.о. заведующей амбулаторно-поликлиническим отделением (Леоферова С.А.) в срок до 28.09.2020:

– разместить на стендах и сайте Центра график дежурств администраторов с указанием номера телефона для оперативной связи и номер кабинета, куда может лично обратиться пациент для решения проблемных и конфликтных ситуаций.

2. Контроль за рассмотрением обращений граждан в целях своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан, вопросы учета и анализа вопросов, содержащихся в обращениях граждан, количества и характера рассмотренных обращений граждан, решений принятых по обращениям граждан, судебных споров с гражданами, а также сведений и принятых по ним судебных решениях, оставляю за собой.

3. Ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом обеспечить предоставление информации с нарастающим итогом по утвержденной Форме мониторинга работы с обращениями граждан и общественных организаций в Региональной информационной системе мониторинга Министерства здравоохранения Мурманской области.

4. Приказ ГОАУЗ «МОЦСВМП» № 141/1 от 11.07.2016 г. считать утратившим силу.

Главный врач

А.М. Амозов

Ознакомлены:

Изотов Н.М.

Леоферова С.А.