

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Амурской области «Райчихинская городская больница»**

ПРИКАЗ

От 08.10.2015 N 386
г. Райчихинск

Во исполнение приказа министерства здравоохранения Амурской области №1299 от 09.10.2014года «О мерах по предупреждению обращений граждан и организаций», а также в целях реализации постановления Правительства области от 14.10.2011г. №677 «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг» в рамках совершенствования системы управления качеством медицинской помощи и минимизации обращений граждан и организаций, по вопросу подготовки ответа на информацию из портала «Порт-Амур»

Приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке проведения независимой оценки качества работы ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница » в части соблюдения требований к рассмотрению обращений граждан и организаций.

2. Назначить ответственного за работу по рассмотрению обращений граждан и обработку информации, поступающей, в том числе на официальный сайт, портала «Порт-Амур», по «телефону доверия» для обращения граждан в ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница» заместителя главного врача по клинично-экспертной работе- Климкину Е.В.

3. Создать рабочую группу, ответственную за обеспечение активного прямого диалога с населением, проживающим на территории обслуживания ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница » в составе:
 - Председателя: Климкину Е.В.- заместителя главного врача по клинично-экспертной работеЧлены комиссии:
 - Зам.главного врача по медицинской части Солонину О.Н.
 - Заведующую городской поликлиники Кушнареву Н.А.
 - Заведующую детской поликлиники Рудица Т.В.
 - Заведующую женской консультацией Стребневу Я.Ю.

4. Разработать план-график работы на 2016 год.

5. Разместить информацию о функционировании «телефона доверия» по вопросам качества и доступности медицинской помощи, плане-графике выездов рабочей группы, ответственной за обеспечение активного прямого диалога с населением, проживающим на территории обслуживания ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница», разместить на официальном сайте, информационных стендах, расположенных во всех структурных подразделениях, в средствах массовой информации.

Процедуру получения контактных данных заявителя посредством обращения к нему по электронной почте, указанной в обращении, проведение, в случае получения контактных данных заявителя, очного рассмотрения заявления.

5.1. Ответственным за работу подготовки ответа на информацию из портала «Порт-Амур», «телефона доверия» назначить заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Климкину Е.В.

5.2. Обеспечить работу «телефона доверия» с 08.00- 17.00, ежедневно, в рабочие дни по телефону: (841647) 2-56-61. По результатам обработки информации, поступающей на официальный сайт ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница», по «телефону доверия для обращений граждан, с медицинскими работниками ГБУЗ АО «Райчихинская городская больница» организовать проведение семинаров-практикумов по устранению ошибок и принятию предупредительных мер по минимизации обращений граждан и организаций.

Принятие мер по устранению и недопущению недостатков в работе учреждения, в случаях, подтверждения фактов некачественной организации оказания медицинской помощи.

7. Ежемесячно представлять отчет в отдел качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области информацию об итогах работы встреч с населением, анализ обработки информации, поступившей на официальный интернет-сайт, по «телефону доверия» и почтовый ящик о вопросах, волнующих население, и о мерах, принятых по каждому вопросу, в срок не позднее 10 числа следующего за отчетным месяцем.

Подготовка ответа на информацию из портала «Порт-Амур» осуществляется на имя редактора информационного портала «Порт-Амур» подписанного руководителем учреждения и скрепленного печатью.

Ответ направляется также в министерство здравоохранения Амурской области с сопроводительным письмом на имя М.П.Гулевич по электронной почте (в формате (PDF))

8. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач
ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»

И.А. Кушнарв