

РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия специалистов ГОБУЗ «ЛЦРБ» с дежурным
администратором с целью уведомления о конфликтных ситуациях и
обращениях граждан

- 1.** Настоящий Регламент взаимодействия специалистов ГОБУЗ «ЛЦРБ» с дежурным администратором с целью уведомления о конфликтных ситуациях и обращениях граждан (далее Регламент), разработан в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области №473 от 08.07.2016 года и Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Государственном областном учреждении здравоохранения «Ловозерская центральная районная больница».
- 2.** Основной целью Регламента является установление и упорядочение взаимодействия специалистов ГОБУЗ «ЛЦРБ» с дежурным администратором в целях уведомления о конфликтных ситуациях и обращениях граждан, а также своевременное оперативное разрешение конфликтных ситуаций между гражданами-пациентами учреждения и медицинским персоналом.
- 3.** Основными понятиями, используемыми в Регламенте являются:
 - *специалисты ГОБУЗ «ЛЦРБ»* - врачи, медицинские сестры, санитарки и другие работники, состоящие в трудовых отношениях с ГОБУЗ «ЛЦРБ», выполняющие свои трудовые обязанности;
 - *дежурные администраторы ГОБУЗ «ЛЦРБ»* - должностные лица администрации учреждения, отвечающие за организацию медицинской помощи, назначенные приказом руководителя ГОБУЗ «ЛЦРБ»;
 - *пациент* – гражданин, получающий медицинскую помощь, подвергающийся медицинскому наблюдению и/или лечению по поводу какого-либо заболевания в ГОБУЗ «ЛЦРБ».
- 4.** Порядок разрешения конфликтов между пациентом и специалистами ГОБУЗ «ЛЦРБ», а также рассмотрения жалоб и обращений граждан и пациентов определяется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации», а также Федеральным законом Российской Федерации от №323-ФЗ от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

- 5.** В случае конфликтных ситуаций, возникших при оказании гражданину медицинских услуг, пациент либо его законный представитель имеют право непосредственно обратиться к дежурному администратору ГОБУЗ «ЛЦРБ» согласно графику приема граждан, или обратиться в администрацию ГОБУЗ «ЛЦРБ» в письменном виде.
- 6.** Администраторами ГОБУЗ «ЛЦРБ», проводящими разъяснительную работу и разрешающими конфликтные ситуации с пациентами, являются должностные лица администрации учреждения, отвечающие за организацию медицинской помощи. Администраторы назначаются приказом руководителя ГОБУЗ «ЛЦРБ».
- 7.** Дежурства администраторов осуществляются в соответствии с графиком. График дежурств составляется на следующий месяц в срок не позднее 25 числа предшествующего месяца. В графике в обязательном порядке указываются номера телефонов для оперативной связи и номера кабинетов, куда может лично обратиться пациент для решения конфликтных и проблемных ситуаций. График регулярно размещается на информационном стенде и сайте учреждения.
- 8.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 9.** Специалисты ГОБУЗ «ЛЦРБ» (врачи, медицинские сестры, санитарки и другие работники), в случае возникновения при исполнении ими должностных обязанностей каких-либо конфликтных ситуаций с пациентами, должны вести себя корректно, соблюдая принципы медицинской этики и деонтологии. В случае, если специалист не может разрешить возникший конфликт самостоятельно, он незамедлительно информирует о нем дежурного администратора лично, либо посредством телефонной связи. При этом, независимо от факта уведомления дежурного администратора, специалист и сотрудник обязан разъяснить пациенту о возможности обращения к дежурному администратору согласно графика, а также возможности подачи письменного обращения.
- 10.** Дежурный администратор ГОБУЗ «ЛЦРБ», при поступлении от специалиста информации о возникновении конфликтной ситуации, обязан незамедлительно принять меры к разрешению конфликта. Для этого, дежурный администратор на месте беседует с пациентом для установления причины конфликта. В случае, если имеет место нарушение прав пациента, дежурный администратор предпринимает меры для их устранения. Если в действиях специалиста при возникновении конфликтной ситуации не усматривается каких-либо нарушений, дежурный администратор разъясняет пациенту положения законодательства, а также разъясняет ему возможность подачи письменного обращения на имя руководителя учреждения.
- 11.** Сведения о всех фактах обращения пациентов к дежурному администратору вносятся в журнал учета обращений пациентов к дежурному администратору. Сведения в журнал вносятся тем дежурным администратором, который осуществлял прием пациента и разрешение конфликтной ситуации. Форма журнала устанавливается приказом

руководителя учреждения. Хранение журнала осуществляется в приемной главного врача ГОБУЗ «ЛЦРБ».

12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема дежурным администратором, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

13. Пациент (заявитель) 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 должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

14. Письменное обращение, поступившее в ГОБУЗ «ЛЦРБ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

15. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГОБУЗ «ЛЦРБ» направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.