

САНАТОРИЙ «РУСЬ» - ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
«РОСТОВСКИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ОНКОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

---

*(Санаторий «Русь» ФГБУ «РНИОИ» Минздрава России)*

**ПРИКАЗ**

14 августа 2017г.

№ 109

г. Железноводск

***О порядке рассмотрения обращений пациентов***

В соответствии с ФЗ - № 59 от 02 мая 2006г., «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», ФЗ - «о защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 с целью регламентирования работы филиала по рассмотрению обращений пациентов

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Приказ № 80 от 25 января 2015 года «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» - отменить.
2. Утвердить Порядок рассмотрения обращения граждан в Санатории «Русь» - филиале федерального государственного бюджетного учреждения «Ростовский научно-исследовательский онкологический институт» Министерства здравоохранения Российской Федерации (Приложение № 1).
3. Утвердить график приема пациентов директором филиала (Приложение № 2).
4. Возложить обязанности по первичному приему пациентов с обращениями:  
по медицинским вопросам – на главного врача О.В. Евсееву  
по хозяйственным вопросам – на начальника АХО А.М. Кубатко;
5. А.М. Кубатко обеспечить подготовку материалов для информирования пациентов Санатория «о праве на обращение», путем размещения в доступном месте информационных стендов с информацией о часах приема директором филиала, главным врачом филиала и начальником АХО;
6. Н.С. Ольховской разместить информацию на официальном сайте санатория о часах приема пациентов директором филиала, главным врачом филиала и начальником АХО;

7. О.В. Евсеевой организовать работу врачебной комиссии по рассмотрению обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в Санатории, в соответствии с требованием п.п. 4.6, 4.20, 4.22, 14,16 «Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», утвержденного Приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502;

8. Заместителю директора филиала по экономическим вопросам И.А. Павловой осуществлять ежеквартальный анализ поступающих обращений пациентов, а также организовать проведение анкетирования пациентов не реже одного раза в месяц в целях изучения удовлетворенности пациентов оказанными медицинскими услугами и совершенствования организации оказания медицинских услуг.

9. Возложить обязанности по ведению документооборота по рассмотрению обращений на секретаря руководителя.

10. Секретарю руководителя осуществлять регистрацию всех обращений поступивших в письменной форме в день их поступления; рассмотрение устных обращений пациентов директором филиала в ходе личного приема фиксировать в Журнале личного приема.

11. Секретарю руководителя осуществлять ведение делопроизводства по обращениям пациентов отдельно от других видов документов.

Директор филиала



С.В. Передельский