

ШАБЛОН

ВНУТРІШНЯ ПОЛІТИКА ЩОДО ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ ПАЦІЄНТІВ ТА ВІДВІДУВАЧІВ У НОВОМОСКОВСЬКІЙ ЦРПЛІ

1. Нормативно-правова база
 - Закон України «Про звернення громадян»
 - Закон України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення»
 - Постанова КМУ від 27 грудня 2017 р. № 1077 «Про спостережну раду закладу охорони здоров'я та внесення змін до Типової форми контракту з керівником державного, комунального закладу охорони здоров'я»
 - Наказ МОЗ від 28.09.2012 № 752 «Про порядок контролю якості медичної допомоги»

Формальні скарги

2. Пацієнт, його представник або відвідувач лікарні (далі – пацієнт) може оскаржувати рішення, дії або бездіяльність лікарні в цілому або окремих працівників лікарні у разі, якщо він/вона вважають, що лікарнею або окремими її працівниками порушено права пацієнта, створено перешкоди для здійснення його/її прав, незаконно покладено обов'язки.
3. Скарга може бути подана усно або письмово. Усна скарга викладається пацієнтом на особистому прийомі або за телефоном _____. Письмова скарга може бути надіслана поштою на адресу _____, передана пацієнтом або особою, яка його/її представляє, до кабінету № ____, або направлена електронною поштою на адресу _____, а також через соціальні мережі та інші сучасні комунікаційні канали.
4. У скарзі має бути зазначено прізвище та ім'я, місце проживання пацієнта, викладено суть скарги. Письмова скарга має бути підписана пацієнтом із зазначенням дати.
5. Пацієнт може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.
6. Як письмові, так і усні скарги громадян підлягають реєстрації.
7. Скарга має бути розглянута тим співробітником, якому скарга адресована, та керівництвом лікарні. Якщо скарга направлена лікарні без зазначення імені співробітника, якому вона адресується, скарга має бути розглянута Генеральним директором лікарні.
8. Забороняється передавати на розгляд скарги пацієнтів для розгляду тим посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються
9. Генеральний директор для розгляду і прийняття рішення по суті скарги може залучати представників Робочої групи з питань дотримання принципів гідності пацієнтів, представників Спостережної ради, а також інших осіб. Будь-які висновки залучених сторін носять рекомендаційний характер та можуть братися або не братися до уваги Генеральним директором під час прийняття остаточного рішення за результатами розгляду скарги
10. Забороняється переслідування пацієнтів і членів їх сімей за критику у скарзі діяльності та рішень лікарні та її співробітників.

11. Не допускається розголошення одержаних із скарги відомостей про особисте життя громадян без їх згоди. Не допускається з'ясування даних про особу пацієнта, які не стосуються скарги. На прохання пацієнта, висловлене в усній формі або зазначене в тексті скарги, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.
12. Подання скарги до лікарні не позбавляє пацієнта права звернутися до інших органів державної влади, установ, а також до суду відповідно до чинного законодавства.
13. Скарга на рішення, дію або бездіяльність, що оскаржувалось, може бути подана протягом одного року з моменту, як сталася відповідна подія.
14. Пацієнт, що направив скаргу, має право:
 - брати участь у перевірці поданої скарги;
 - знайомитися з матеріалами перевірки (за наявності);
 - подавати додаткові матеріали;
 - бути присутнім при розгляді скарги;
 - одержати письмову або усну (у разі побажання пацієнта) відповідь про результати розгляду скарги.
15. Лікарня та її працівники зобов'язані:
 - об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти скарги;
 - запрошувати пацієнта, що подав скаргу, на засідання з розгляду відповідної скарги (у разі проведення);
 - вживати заходів щодо вирішення питань, викладених у скарзі;
 - письмово повідомляти пацієнта про результати розгляду скарги і суть прийнятого рішення (за каналами комунікації, визначеними пацієнтом у скарзі, або способом аналогічним способу подання скарги);
 - роз'яснити порядок оскарження прийнятого рішення;
16. Скарги розглядаються і вирішуються у найкоротші терміни, але не більше одного місяця від дня їх надходження.
17. Скарги пацієнтів розглядаються на безоплатній основі.

Неформальні та анонімні скарги

18. Скарга може бути подана анонімно або без зазначення місця проживання пацієнта, у тому числі через соціальні мережі, месенджери, іншими сучасними комунікаційними каналами.
19. Такі скарги розглядаються керівництвом лікарні та з урахуванням суті питань, порушених у скарзі, приймаються управлінські рішення.
20. Неформальні та анонімні скарги розглядаються у спрощеному порядку.
21. Терміни для розгляду неформальних та анонімних скарг не мають перевищувати 5 робочих днів.
22. Всі скарги, у тому числі анонімні скарги доводяться до відома Спостережної ради лікарні.
23. У разі можливості ідентифікувати зворотній канал комунікації з пацієнтом, що подав скаргу, інформація про розгляд скарги та результат повідомляється пацієнту.