

Министерство здравоохранения  
Астраханской области  
Государственное бюджетное учреждение  
здравоохранения Астраханской области  
«Областная клиническая психиатрическая  
больница»  
(ГБУЗ АО «ОКПБ»)

---

УТВЕРЖДЕНО  
приказом  
главного врача ГБУЗ АО «ОКПБ»  
№ 156 от 10.03.2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о подкомиссии ВК по этике и**  
**рассмотрению обращений граждан**  
**(ПКЭРОГ)**

**І. Общие положения**

1.1. Подкомиссия ВК по этике и рассмотрению обращений граждан (ПКЭРОГ) формируется в составе врачебной комиссии ГБУЗ АО «ОКПБ» как коллективный орган, основной задачей которого является своевременное рассмотрение обращений (жалоб, предложений, заявлений) граждан (лиц, обратившихся в учреждение для прохождения всех видов психиатрического освидетельствования, пациентов, их родственников, опекунов, попечителей и т.п.) по вопросам качества оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи в соответствии с законодательством РФ, по вопросам соблюдения сотрудниками ГБУЗ АО «ОКПБ» этико-деонтологических норм и принципов, а также разрешение споров и конфликтов, возникающих среди сотрудников учреждения.

1.2. Деятельность подкомиссии ВК по этике и рассмотрению обращений граждан осуществляется в строгом соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным Законом № 59-ФЗ от 2.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом РФ № 3185-1 от 2.07.1992 года «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», трудовым законодательством РФ, а также другими законодательными и нормативными документами, Уставом ГБУЗ АО «ОКПБ», настоящим Положением.

1.3. Постоянным председателем подкомиссии ВК по этике и рассмотрению обращений граждан является заместитель главного врача по лечебной работе.

1.4. Членами подкомиссии ВК по этике и рассмотрению обращений граждан могут являться начальники отделов, заведующие диспансерным и стационарными структурными подразделениями учреждения, наиболее опытные и компетентные врачи-психиатры. Персональный состав подкомиссии утверждается приказом главного врача на каждый календарный год по представлению председателя подкомиссии.

1.5. Подкомиссия ВК по этике и рассмотрению обращений граждан проводит заседания при возникновении необходимости оперативного разрешения

проблемы - при поступлении в ГБУЗ АО «ОКПБ» обращений граждан (жалоб, предложений, заявлений).

## **II. Функции подкомиссии ВК по этике и рассмотрению обращений граждан**

2.1. Подкомиссия ВК по этике и рассмотрению обращений граждан (ПКЭРОГ) осуществляет следующие функции:

- рассмотрение обращений (жалоб, предложений, заявлений) граждан (лиц, обратившихся в учреждение для прохождения всех видов психиатрического освидетельствования, пациентов, их родственников, опекунов, попечителей и т.п.) по вопросам качества оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи в соответствии с существующим законодательством РФ;
- рассмотрение обращений граждан (лиц, обратившихся в учреждение для прохождения всех видов психиатрического освидетельствования, пациентов, их родственников, опекунов, попечителей и т.п.) по вопросам соблюдения сотрудниками учреждения этико-деонтологических норм и принципов;
- по итогам рассмотрения жалобы и имеющихся документов выносит решение по вопросам, изложенным в обращении, а также проводит анализ действий (бездействий) сотрудников ГБУЗ АО «ОКПБ», имеющих отношение к рассматриваемому случаю, при необходимости участвует в формулировке проекта ответа;
- разрешение споров и конфликтов, возникающих среди сотрудников учреждения.

## **III. Структура и порядок работы подкомиссии ВК по этике и рассмотрению обращения граждан**

3.1. Постоянным председателем ПКЭРОГ является заместитель главного врача по лечебной работе.

3.2. Председатель ПКЭРОГ осуществляет следующие функции:

- принимает от главного врача в работу и передает ответственному делопроизводителю для фиксации в «Журнале регистрации обращений граждан в ГБУЗ АО «ОКПБ» все поступившие в учреждение обращения (жалобы, предложения, заявления, карточки личного приема граждан);
- при разборе обращений граждан, переданных главным врачом на рассмотрение непосредственно руководителю отдела, контролирует исполнение и докладывает главному врачу результаты рассмотрения обращения (по необходимости, по поручению главного врача);
- при необходимости поручает подготовку ответов на обращения (жалобы, предложения, заявления) членам ПКЭРОГ или соответствующему специалисту;
- непосредственно контролирует качество, объективность рассмотрения и сроки подготовки ответов на все поступившие в учреждение обращения граждан;

- утверждает перечень вопросов, требующих рассмотрения на очередном заседании ПКЭРОГ, определяет место и время его проведения;
- непосредственно руководит работой ПКЭРОГ, ведёт заседания подкомиссии;
- при возникновении необходимости привлекает к работе подкомиссии сотрудников диспансерного и стационарных структурных подразделений, имеющих отношение к поступившим обращениям;
- непосредственно участвует в разрешении конфликтных ситуаций между сотрудниками ГБУЗ АО «ОКПБ», руководствуясь при этом как соответствующими нормативными документами, так и общепринятыми принципами этики и деонтологии;
- по результатам работы подкомиссии при необходимости вносит предложения главному врачу о применении мер дисциплинарного, финансового либо иного воздействия на сотрудника учреждения, допустившего нарушение при оказании медицинской, в том числе психиатрической, помощи, а также эτικο-деонтологических норм и принципов;
- ежеквартально представляет председателю ВК отчет по результатам деятельности подкомиссии.

3.3. Членами подкомиссии ВК по этике и рассмотрению обращений граждан могут являться начальники отделов, заведующие диспансерным и стационарными структурными подразделениями учреждения, наиболее опытные и компетентные врачи-психиатры.

3.4. Персональный состав подкомиссии утверждается приказом главного врача на каждый календарный год по представлению председателя подкомиссии.

3.5. Секретарь ПКЭРОГ назначается приказом главного врача на каждый календарный год по представлению председателя подкомиссии.

3.6. Секретарь ПКЭРОГ осуществляет следующие функции:

- своевременно оповещает всех участников подкомиссии (постоянных и приглашенных) о рассматриваемых вопросах, месте и времени очередного заседания;
- ведет протоколы заседаний подкомиссии, в которых регистрирует дату заседания подкомиссии, персональный состав ее участников (в том числе, приглашенных), предмет разбирательства, окончательное решение подкомиссии по каждому конкретному случаю разбора;
- отвечает за хранение протоколов заседания подкомиссии, которые хранятся в отдельной папке вместе с копиями ответов на обращения граждан;
- регистрирует в Журнале учёта клиничко-экспертной работы учреждения (форма 035/02) решения ПКЭРОГ;
- при необходимости (по поручению председателя подкомиссии) участвует в подготовке ответов на обращения граждан.

3.7. Обращением граждан считаются как оформленные в письменном виде предложения, заявления или жалобы, так и устные обращения на личный прием главного врача или заместителей главного врача с конкретными жалобами или предложениями.

3.8. ПКЭРОГ принимает к рассмотрению обращения граждан (лиц, обратившихся в учреждение для прохождения всех видов психиатрического освидетельствования, пациентов, их родственников, опекунов, попечителей и т.п.), касающиеся вопросов качества оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи, соблюдения сотрудниками ГБУЗ АО «ОКПБ» этического-деонтологических норм и принципов следующих категорий:

- все переданные в учреждение из вышестоящих либо контрольно-надзорных органов (Администрация Губернатора АО, МЗ АО, прокуратура АО, Росздравнадзор, Роспотребнадзор, Уполномоченный по правам человека в АО и т.п.) письменные обращения граждан;
- непосредственно поступившие в учреждение письменные обращения - при указании в них фамилии, имени, отчества и адреса, гражданина, направившего обращение;
- устные обращения к руководителям отделов учреждения - при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

3.8.1. В письменном обращении гражданин должен изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

3.8.2. Анонимные обращения ПКЭРОГ не рассматриваются.

3.9. ПКЭРОГ принимает к рассмотрению обращения сотрудников учреждения:

- в связи с конфликтной или спорной ситуацией, возникшей среди сотрудников учреждения;
- по вопросам нарушения сотрудниками учреждения этических и деонтологических принципов при осуществлении ими своей профессиональной деятельности;
- обращения принимаются в любом виде, но при обязательном условии объективности изложенных в них сведений.

3.10. Председатель и члены ПКЭРОГ имеют право:

- запрашивать и получать от руководителей структурных подразделений учреждения любую служебную информацию, необходимую для осуществления деятельности подкомиссии;
- требовать от сотрудников учреждения письменных объяснений по вопросам, входящим в компетенцию подкомиссии;
- приглашать на заседания подкомиссии всех заинтересованных в разбираемой теме сотрудников учреждения;
- рекомендовать главному врачу применение мер дисциплинарного, финансового либо иного воздействия на сотрудника учреждения, допустившего нарушение этического-деонтологических норм и принципов.

3.11. Порядок рассмотрения ПКЭРОГ обращений граждан:

- письменное обращение гражданина, поступившее в учреждение по адресу: г. Астрахань, Началовское шоссе, 15 регистрируется в «Журнале регистрации поступающих документов» в канцелярии ГБУЗ АО «ОКПБ» в день поступления и передается на рассмотрение главному врачу;
- письменное обращение гражданина, поступившее в учреждение по адресу: г. Астрахань, ул. Зои Космодемьянской, 95 регистрируется в «Журнале

регистрации обращений граждан в ГБУЗ АО «ОКПБ» в день поступления и передается непосредственно председателю ПКЭРОГ;

- главный врач, изучив полученное обращение, определяет ответственного исполнителя (руководителя отдела, отвечающего за изложенные в обращении проблемы), и с наложенной соответствующей визой возвращает документ в канцелярию ГБУЗ АО «ОКПБ»;
- заведующий канцелярией (делопроизводитель канцелярии) передает завизированное обращение председателю ПКЭРОГ для регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан в ГБУЗ АО «ОКПБ» и дальнейшего контроля, фиксирует на указанном обращении регистрационный номер и передает документ ответственному исполнителю согласно визе главного врача;
- ответственный исполнитель (руководитель отдела) всесторонне и объективно рассматривает изложенные в обращении проблемы, при необходимости привлекает к рассмотрению специалистов учреждения, изучает медицинскую и иную необходимую документацию, при необходимости готовит материалы для заседания ПКЭРОГ, докладывает по существу изложенные в обращении сведения на очередном заседании подкомиссии, предлагает пути решения возникшей проблемы, оформляет ответ (проект ответа) на обращение;
- обращение в виде заявления, предложения рассматривается и на него дается ответ в срок не более 30-ти дней с момента его регистрации (за исключением обращений, переданных из вышестоящих и контрольно-надзорных органов с указанием конкретных сроков ответа);
- обращение в виде жалобы рассматривается ПКЭРОГ и на него дается ответ в срок не более 10-ти дней с момента его регистрации (за исключением обращений, переданных из вышестоящих и контрольно-надзорных органов с указанием конкретных сроков ответа);
- заседание подкомиссии проводится в срок не позднее 14-ти дней (в случае жалобы – не позднее 8-ми дней) с момента регистрации обращения, при этом члены подкомиссии, а также другие специалисты, приглашенные в качестве членов подкомиссии для рассмотрения конкретного обращения гражданина, либо для разрешения конкретного спорного или конфликтного случая внимательно изучают все предоставленные материалы по данному обращению (спорному или конфликтному случаю), при необходимости запрашивают объяснительные, докладные и служебные записки, проводят беседы со всеми заинтересованными лицами;
- по каждой конкретной жалобе гражданина ПКЭРОГ обязана принять следующие решения:
  - ✓ об обоснованности либо необоснованности изложенных в обращении претензий;
  - ✓ о мероприятиях, необходимых для исправления изложенных в обращении обоснованных претензий;
  - ✓ о степени виновности конкретных сотрудников учреждения при наличии обоснованных претензий в адрес учреждения;



***С «Положением» ознакомлены:***