



Утвърдил:

ПРОФ. Д-Р ТОДОР ЧЕРКЕЗОВ, ДМ

Изпълнителен директор

ИНСТРУКЦИЯ

за

приемане, регистриране и разглеждане на сигнали от общ характер, жалби, предложения и похвали в МБАЛ „Д-р Атанас Дафовски” АД - гр. Кърджали

Глава I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Тази инструкция урежда реда и организацията за приемане, регистриране и разглеждане на постъпили сигнали от общ характер, жалби, предложения и похвали в лечебното заведение.

Глава II

ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ ОТ ОБЩ ХАРАКТЕР, ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОХВАЛИ В МБАЛ “Д-Р АТ. ДАФОВСКИ” АД – ГР.КЪРДЖАЛИ

Чл.2. Сигналите и предложенията в МБАЛ „Д-р Атанас Дафовски” АД - гр. Кърджали могат да постъпват чрез:

- Поща, електронна поща на адрес: hospital_kj@abv.bg
- Интернет сайта на лечебното заведение на адрес: www.hospital-kj.com
- телефон: 0361/68295
- факс: 0361/68295
- книги за похвали и оплаквания
- чрез деловодството

Чл.3. (1) Процедурата за разглеждане на сигнали от общ характер, жалби, предложения и похвали, постъпили по един от начините в чл.2, започва с тяхното регистриране в Деловодството, след което се предават на Зам. директора по административната част или на Зам. директора по медицинската част.

(2) Зам. директора по административната част или на Зам. директора по медицинската част прави предварителен преглед на документите и определя дали предметът е от компетентността на лечебното заведение.

(3) Ако бъде констатирано, че не е в правомощията на лечебното заведение да разгледа въпроса, документът се препраща по компетентност на съответното ведомство и жалбоподателят писмено се уведомява за предприетите действия.



(4) Ако бъде констатирано, че предметът на документа е от компетентността на лечебното заведение, същият се докладва от Зам. директора по административната част или на Зам. директора по медицинската част на Изп. директор, който след преглед на документа го възлага, чрез резолюция за писмен отговор на съответния компетентен служител от лечебното заведение.

(5) В 14 дневен срок служителят, към който е резолиран документа подготвя отговор, който се съгласува със Зам. директора по административната част или на Зам. директора по медицинската част и го внася на Изп. директор.

(6) При случаи, касаещи жалби срещу служители на лечебното заведение, както и в други специфични случаи, свързани с разглеждане на сигнали от общ характер, жалби и предложения, Изп. директор назначава комисия, в която задължително се включва и юрисконсулт, а когато се касае за служител в лечебното заведение, прекия му началник.

(7) Анонимни сигнали, жалби и предложения към лечебното заведение се оставят без движение.

Чл. 4. (1) Подадените сигнали от общ характер, жалби и предложения към лечебното заведение, постъпили, чрез телефон 0361/68295 или чрез Деловодството се вписват в Деловодството на лечебното заведение. Там се завеждат всички постъпващи сигнали от общ характер, жалби на граждани, ЮЛ и НПО. Не се завеждат сигнали и жалби, които са анонимни.

(2) Регистрираните сигнали и жалби се оформят под формата на преписка, която съдържа следната информация:

- Пореден номер на сигнала от общ характер или жалба;
- Вид (сигнала от общ характер или жалба);
- Дата и час на постъпване;
- Длъжностно лице, приело сигнала от общ характер или жалба;
- Кратко описание на сигнала от общ характер или жалба;
- Местоположение и/или точен адрес;
- Предприети действия за решаване на проблема;
- Отговорен служител за действия по решаване на проблема;
- Решение на поставения проблем („Да” или „Не”) и дата на решаването му.

(3) При обаждане на телефон 0361/68295, служителят записва данните и своевременно информира Зам. директора по административната част или Зам. директора по медицинската част за предприемане на по - нататъшни действия.

Чл. 5. (1) Процедурата за разглеждане на сигнали от общ характер, жалби и предложения към лечебното заведение и похвали, постъпили, чрез Книга за похвали и оплаквания, наричана по - долу Книгата, започва с нейната проверка.

(2) До 10 число на предходния месец, старшите медицински сестри снемат постъпилите оплаквания за изминалия период и при наличие на такива, чрез докладна информират Зам. директора по административната част или на Зам. директора по медицинската част.

(3) Книгата се поставя на достъпно място в отделението.

(4) Книгата съдържа следната информация:

- Дата;

- Лице подало сигнала от общ характер, жалба, предложение или похвала;
- Вид (сигнала от общ характер, жалба, предложение или похвала).

Чл. 6. Подадените сигнали не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностни лица, срещу които са подадени.

Чл.7. За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

Глава III

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

&1.Инструкцията е утвърдена със Заповед №619 от 21.11.2019г. и влиза в сила от датата на издаването и.

&2.При възникнали основания, настоящата инструкция може да бъде изменена, допълвана или отменена по реда на издаването и.

&3.Тази инструкция да се оповести публично като се публикува на сайта на лечебното заведение.