



**Специализирана болница за активно лечение по
детски болести „Проф. Иван Митев“ ЕАД – София**

бул. "Акад. Ив. Гешов" № 11
1606 гр. София
България

тел: 02 81 54 210
факс 02 81 54 250
sbaldb@mail.bg

ЗАПОВЕД

№. 92.1.15.09.20.

Днес, 16.09.2020 г. в гр. София, на основание чл. 74, ал.2 от Закона за лечебните заведения, във връзка с чл. 6, ал.1, т. 11 от Правилника за устройството, дейността и вътрешния ред на „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев“ ЕАД, София

УТВЪРЖДАВАМ

Вътрешни правила за дейността на Комисията по жалбите при „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев“ ЕАД, София.

Настоящата Заповед да се сведе до знанието на компетентните лица в „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев“ ЕАД, София – за сведение и изпълнение.

Контролът по изпълнение на Заповедта възлагам на доц. д-р Димитър Калайков – Заместник-директор по лечебната дейност и Началник на КДБ.

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА СБАЛДБ:

(Д-Р ДИМИТЪР РУСИНОВ)





Специализирана болница за активно лечение по детски болести „Проф. Иван Митев“ ЕАД – София

бул. "Акад. Ив. Гешов" № 11
1606 гр. София
България

тел: 02 81 54 210
факс 02 81 54 250
sbaldb@mail.bg

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за дейността на Комисията по жалбите в „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев” ЕАД, София

Глава I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. (1) С тези Вътрешни правила се регламентира дейността на Комисията по жалбите в „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев” ЕАД, София.

(2) Вътрешните правила са изготвени на основание чл. 74, ал.2 от Закона за лечебните заведения, във връзка с чл. 6, ал.1, т. 11 от Правилника за устройството, дейността и вътрешния ред на „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев” ЕАД, София и уреждат организацията, координацията и дейността на Комисията по жалбите в „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев” ЕАД, София.

(3) Комисията по жалбите се създава със заповед на ръководителя на лечебното заведение.

(4) С тези правила се определят условията и редът за приемане и разглеждане на сигнали и жалби на:

1. родители и близки на пациентите, адресирани до лечебното заведение, свързани с проведена диагностика и лечение.
2. служители на лечебното заведение, свързани с диагностично-лечебния процес, както и с възникнали проблеми извън него.

Чл.2. Тези правила са създадени с цел поддържане и повишаване на качеството на медицинската помощ, удовлетвореността на пациентите и обществото и на доверието към „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев” ЕАД, София.

Чл.3. (1) Родители и близки на пациенти могат да отправят жалби и сигнали във връзка с незаконосъобразни действия или бездействия на служители от състава на лечебното заведение, участващи в медицинското обслужване, както и във връзка с действия или бездействия, с които се засягат права или законни интереси на пациента.

(2) Служители на лечебното заведение могат да отправят жалби и сигнали във връзка с диагностично-лечебния процес, както и с възникнали проблеми извън него.

Чл.4. Жалбите и сигналите следва да са съставени на български език и да съдържат пълното име и адреса на подателя, фактите от които изхождат, естеството на искането, дата и подпис. Към тях следва да са приложени съответните доказателства и писмени материали, с които разполага подателят.

Чл.5. Постъпилите сигнали и жалби не могат да бъдат използвани по какъвто и да е начин за цели, различни от естеството на самата жалба или сигнал.

Чл.6. Сигнали и жалби могат да се подават както следва:

а) по пощата на адрес: 1606, гр. София, бул. „акад. Иван Евстатиев Гешов“ №11;

б) на място в деловодството на „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев” ЕАД, София;

Глава II РЕГИСТРИРАНЕ, АДМИНИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ

Чл.7. Постъпилите жалби и сигнали се регистрират като на първата страница на документа се поставя входящ номер и дата на подаване.

Чл.8. Регистрираните жалби и сигнали се докладват на Изпълнителния директор на лечебното заведение, който чрез резолюция ги насочва към Комисията по жалбите.

Чл.9. (1) Комисията по жалбите извършва проверка за редовността на жалбата или сигнала от формална страна. и

(2) При наличие на нередовности комисията изисква отстраняването им от подателя. На последния се изпраща съобщение на посочения от него адрес

за кореспонденция, в което се посочват нередовностите и определения срок за отстраняването им, който не може да бъде по-кратък от 7 дни.

(3) При отстраняване в срок на посочените нередовности сигналът или жалбата се разглеждат по същество.

Чл.10. Не подлежат на разглеждане сигнали и жалби, които:

а) са в противоречие с правилата на морала и добрите нрави;

б) са анонимни;

в) за които са констатирани нередовности и същите не са отстранени в срока, определен по реда на чл.9.

Чл.11. Ако в хода на разглеждането бъде констатирано, че сигналът или жалбата е от компетентността на друг орган, то те не се връщат на подателя, който се уведомява за съответните обстоятелства.

Чл.12. Комисията по жалбите инициира проверка на обстоятелствата, описани в постъпилата жалба или сигнал.

Чл.13. Не се извършва проверка по сигнали и жалби, когато те:

1. съдържат искания, които не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини;

2. в същността си не изискват извършването на проверка или някакво друго действие от страна на комисията; не съдържат конкретна информация или искане;

3. касаят нарушения, извършени преди повече от една години.

Чл.14. За всеки конкретен случай и в зависимост от естеството на сигнала или жалбата, комисията може да изиска по своя преценка служители на лечебното заведение да вземат участие в процедурата по извършване на проверка. В проверката не могат да вземат участие медицинските специалисти, срещу чиито действия са подадени жалбата или сигналът.

Чл.15. За всеки конкретен случай, в зависимост от естеството на сигнала или жалбата, комисията може по своя преценка да изиска допълнителни сведения, документи или друг вид доказателства от подателя, като постави срок за представянето им.

Чл.16. (1) Становище по сигнала или жалбата се постановява с консенсус от членовете на комисията, или ако такъв не може да бъде постигнат, с мнозинство след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и

възраженията на заинтересованите лица. В случай, че проверката установи основателност на направените оплаквания или предложения, се предприемат съответните мерки относно описаните от подателя обстоятелства.

(2) Становище по сигнала или жалбата се постановява в срок от 5 (пет) работни дни, освен в случаите по чл.15. В тези случаи срокът за постановяване на становище се удължава с поставения срок за представянето на изисканите допълнителни сведения, документи или друг вид доказателства от подателя.

Чл.17. (1) Комисията представя становището на Изпълнителния директор на лечебното заведение с цел предприемане на необходимите мерки при необходимост и изготвяне на уведомително писмо до подателя за резултата от извършената проверка и предприетите мерки.

(2) Уведомителното писмо се изпраща с обратна разписка на подателя на посочения от него адрес за кореспонденция.

Глава III ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. За неуредените в тези правила въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство и приложимите вътрешни актове, регулиращи дейността на лечебното заведение.

§2. Контролът по спазване на правилата се осъществява от Изпълнителния директор на „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев” ЕАД, София или от лице, овластено с негова писмена заповед.

§3. Правилата и всички последващи изменения и допълнения в тях влизат в сила при утвърждаването им от Изпълнителния директор на „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев” ЕАД, София и отменят всички предходни правила.

§4. Тези правила са утвърдени със Заповед на Изпълнителния директор на „Специализирана болница за активно лечение по детски болести - проф. Иван Митев” ЕАД, София.