

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

КОМИТЕТ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 26 сентября 2007 г. N 492-р

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ФОРМ УЧЕТА И ОТЧЕТНОСТИ ПО РАБОТЕ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ИНСТРУКЦИЙ ПО ИХ ЗАПОЛНЕНИЮ**

В целях создания и развития единой системы управления качеством медицинской помощи в Санкт-Петербурге, в соответствии с постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 03.07.2007 N 730 "О создании единой системы управления качеством медицинской помощи в Санкт-Петербурге" и реализации пункта 1.5 Плана подготовительных мероприятий по созданию единой системы управления качеством медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2007 год утвердить:

1. Учетную форму N 1-ОГ ведомственного статистического наблюдения "Регистрационная карта обращения" и Инструкцию по заполнению учетной формы ведомственного статистического наблюдения "Регистрационная карта обращения" (приложение 1).

2. Отчетную форму N 2-ОГ ведомственного статистического наблюдения "Работа с обращениями граждан" и Инструкцию по заполнению отчетной формы ведомственного статистического наблюдения "Работа с обращениями граждан" (приложение 2).

3. Ввести в действие утвержденные формы ведомственного статистического наблюдения начиная с отчета за IV квартал 2007 года.

4. Руководителям медицинских учреждений и начальникам отделов здравоохранения администраций районов Санкт-Петербурга принять к исполнению утвержденные настоящим распоряжением формы ведомственного статистического наблюдения и инструкции по их заполнению и обеспечить сбор, обработку и предоставление соответствующей статистической информации в СПб ГУЗ "Медицинский информационно-аналитический центр" ежеквартально к 15-му числу месяца, следующего за отчетным кварталом.

5. Директору СПб ГУЗ "Медицинский информационно-аналитический центр" Добрых Д.В. обеспечить сбор и анализ отчетных данных по работе с обращениями граждан.

6. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Председатель
Комитета по здравоохранению
Ю.А.Щербук

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к распоряжению Комитета
по здравоохранению
от 26.09.2007 N 492-р

Учетная форма N 1-ОГ

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА ОБРАЩЕНИЯ

1	Регистрационный номер	
2	Дата регистрации	
3	Время регистрации	
4	В адрес ЛПУ	
Личные сведения о заявителе		
5	СНИЛС	
6	Ф.И.О.	
7	Пол	
8	Застрахован	

9	Дата рождения	
10	Район	
11	Адрес	
12	Телефон	
13	Социальный статус	Работает, не работает, инвалид, житель блокадного Ленинграда, не житель Санкт-Петербурга
14	Образование	Высшее, среднее, начальное
Проблемы и причины обращения граждан		
15	1. Организация медицинской помощи	
15.1	1.1. Организация первичной медицинской помощи в АПУ	
15.2	1.2. Организация стационарной медицинской помощи	
15.3	1.3. Организация скорой медицинской помощи	
15.4	1.4. Организация медицинской помощи матерям и детям	
15.5	1.5. Качество медицинской помощи	
15.6	1.6. Санитарное состояние лечебно-профилактического учреждения	
15.7	1.7. Деонтология медицинского персонала	
16	2. Взимание денежных средств	
16.1	2.1. Взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий	
16.2	2.2. Нарушение порядка оказания платных услуг	
16.3	2.3. Взимание денег без договора	
17	3. Проблемы, связанные с лекарственным обеспечением	
17.1	3.1. Проблемы связаны с работой ЛПУ	
17.2	3.2. Проблемы связаны с работой аптеки	
17.3	3.3. Проблемы связаны с регистром	
18	Содержание жалобы	
19	Ответ	

**ИНСТРУКЦИЯ
ПО ЗАПОЛНЕНИЮ УЧЕТНОЙ ФОРМЫ N 1-ОГ
"РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА ОБРАЩЕНИЯ"**

Форма ведомственного статистического учета "Регистрационная карта обращения" (форма N 1-ОГ) вводится для получения информации об удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощью в учреждениях здравоохранения, подведомственных Комитету по здравоохранению Санкт-Петербурга и администрациям районов Санкт-Петербурга. Регистрационная карта обращения (далее - Карта) является основным первичным документом, заполняемым при обращении граждан к руководству медицинских учреждений с жалобами по проблемам, возникшим при оказании им медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Санкт-Петербурга.

На одного заявителя в учреждении может заводиться несколько **Карт** в зависимости от количества обращений гражданина и поставленных вопросов.

Карты ведутся лицом, уполномоченным руководителем медицинского учреждения.

В **строку 1** вносится учетный номер Карты - уникальный идентификационный номер Карты независимо от года, позволяющий выделить ее из других объектов (может быть установлен автоматизированной информационной системой "Обращения граждан").

В **строку 2** вписывается дата регистрации обращения.

В **строку 3** вносится время регистрации обращения.

В **строке 4** указывается лечебное учреждение, к которому имеет претензии гражданин.

В **строке 5** проставляется страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) гражданина в Пенсионном фонде Российской Федерации, который формируется в Федеральном регистре лиц, имеющих право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг (Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи"; Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 35, ст. 3607).

В **строке 6** указываются фамилия, имя, отчество заявителя.

В строке 7 проставляется пол заявителя.

В строке 8 "Страховая медицинская организация" указывается наименование страховой компании, выдавшей страховой медицинский полис ОМС, и номер страхового медицинского полиса ОМС.

В строке 9 проставляется дата рождения заявителя.

В строку 10 вписывается административный район Санкт-Петербурга, в котором проживает заявитель. При отсутствии у гражданина постоянного места жительства в Санкт-Петербурге указывается "Не Санкт-Петербург".

В строке 11 указывается адрес постоянного места жительства заявителя в Российской Федерации.

В строку 12 вносится номер телефона (домашнего или рабочего), по которому в случае необходимости можно связаться с заявителем.

В строке 13 указывается социальный статус заявителя (работает, не работает, инвалид, житель блокадного Ленинграда, не житель Санкт-Петербурга).

В строку 14 вписывается образование заявителя (высшее, среднее, начальное, средне-специальное).

В строках 15-17 необходимо указать, к какой из трех категорий обращений необходимо отнести предъявленную жалобу (отобранную - выделить пометкой в конце строки).

В строку 18 вписывается содержание жалобы.

В строку 19 вносятся: оценка жалобы на предмет обоснованности; решения и меры, принятые главным врачом медицинского учреждения или начальником отдела здравоохранения административного района, по обоснованным жалобам.

Все сведения, которые необходимо указать в 4-18-й строках, записываются со слов пациента.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к распоряжению Комитета
по здравоохранению
от 26.09.2007 N 492-р

Наименование учреждения
или отдела здравоохранения _____
Почтовый адрес _____

Форма N 2-ОГ

Квартальная

Представляют	Сроки представления
Руководители медицинских учреждений	До 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом
Начальники отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга	До 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
за ___ квартал 200_ года

1. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

1.1. Обращения граждан в медицинские учреждения

	Виды обращений	Количество обращений за отчетный период		
		письменных	устных	всего
1	2	3	4	5
1	Всего обращений			
2	Жалобы			

3	Заявления			
4	Обращение за консультацией			
5	Предложения			

1.2. Жалобы и причины обращений граждан с жалобами

	Причины жалоб	Количество обращений за отчетный период, в том числе			
		письменных	устных	всего	обоснованных
1	2	3	4	5	6
1	Поступило жалоб				
2	Причин, указанных в жалобах, всего				
	в том числе:				
3	1.1. Организация медицинской помощи в ЛПУ				
4	1.2. Качество медицинской помощи				
5	1.3. Санитарное состояние лечебно-профилактического учреждения				
6	1.4. Деонтология медицинского персонала				
7	2.1. Взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий				
8	2.2. Нарушение порядка оказания платных услуг				
9	2.3. Взимание денег без договора				
10	3.1. Лекарственное обеспечение				
11	4.1. Прочие причины				

1.3. Меры, принятые по обоснованным жалобам

	Принятые меры	Количество
1	2	3
1	Беседа с сотрудником, инструктаж	
2	Замечание	
3	Выговор	
4	Депремирование	
5	Расторжение договора на оказание платных услуг	
6	Увольнение	
7	Возврат пациенту незаконно полученных денежных средств	
8	Передача дела в правоохранительные органы	
9	Другие меры	
10	Всего	

" ___ " _____ 200_ г.

Руководитель

(фамилия и N тел. исполнителя)

ИНСТРУКЦИЯ
ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ФОРМЫ ВЕДОМСТВЕННОГО СТАТИСТИЧЕСКОГО
НАБЛЮДЕНИЯ "ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН"
(ФОРМА N 2-ОГ)

Форма ведомственного статистического наблюдения "Организация работы с обращениями граждан" (форма N 2-ОГ) вводится для получения информации по количеству и причинам письменных и устных обращений граждан; для восстановления прав и законных интересов граждан при организации, оказании и финансировании медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Санкт-Петербурга.

Форма N 2-ОГ представляется в СПб ГУЗ "Медицинский информационно-аналитический центр" по каналам связи или на магнитных носителях и дополнительно на бумажных носителях всеми руководителями медицинских учреждений, подведомственных Комитету по здравоохранению, и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга 4 раза в год: до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

Данные в форме N 2-ОГ приводятся нарастающим итогом с начала года.

В форме N 2-ОГ и настоящей Инструкции используются следующие понятия:

Обращение гражданина	направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления
Предложение	рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества
Заявление	просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц
Жалоба	просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц
Должностное лицо	лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления
Консультация	рекомендации специалиста, основанные на нормативно-правовых документах по поводу обращения гражданина за разъяснениями. Регистрация консультаций может не содержать сведений об обратившемся, но производится в установленном порядке
Качество медицинской помощи (КМП)	свойство взаимодействия врача и пациента, обусловленное квалификацией медицинского персонала, то есть его способностью выполнять медицинские технологии, снижать риск прогрессирования имеющегося у пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса, оптимально использовать ресурсы медицины и обеспечивать объективные условия удовлетворенности пациента от его взаимодействия с медицинской системой (врачом, отделением, ЛПУ)

Ненадлежащее КМП (медицинская помощь ненадлежащего качества)	процесс оказания медицинской помощи, в котором имеются врачебные ошибки, которые способствовали или могли способствовать нарушению медицинских технологий, увеличению риска прогрессирования имеющегося у пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса, неоптимального использования ресурсов медицины и неудовлетворенности пациента
Экспертиза КМП	исследование случая (случаев) оказания медицинской помощи, выполняемое экспертом КМП, в задачи которого входит выявление врачебных ошибок, описание их реальных и возможных следствий, выяснение причин возникновения врачебных ошибок, оформление соответствующего заключения и составление рекомендаций по предотвращению врачебных ошибок

Раздел 1. Обращения граждан

Таблица 1.1. Обращения граждан в медицинские учреждения.

Строка 1. Указывается общее количество обращений по вопросам нарушения прав и законных интересов граждан. Значение равно сумме **строк 2, 3, 4, 5.**

Строка 2. Количество обращений с жалобами, изложенных в устной или в письменной форме.

Строка 3. Обращения по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанные с их нарушением.

Таблица 1.2. Жалобы и причины обращений граждан с жалобами.

В таблице проводится анализ только обращений с жалобами (**строка 2 раздела 1.1**) и их причин.

Графа 6 включает обращения и причины обращений, связанные с нарушениями законных прав и законных интересов граждан, достоверность которых подтверждена проверкой, оформленной документально.

Строка 1. Значение граф 3, 4, 5 равно значению **граф 3, 4, 5 строки 2 таблицы 1.1.** Значение графы 6 равно значению **графы 3 строки 10 таблицы 1.3.**

Строка 2. Отражаются все причины, указанные (содержащиеся) в поступивших обращениях с жалобой (**строка 1**), вследствие чего значение строки может быть равно или больше значения **строки 1.** Значение строки равно сумме **строк 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.**

Строка 11. Указываются причины, не упомянутые в разделе.

Таблица 1.3. Меры, принятые по обоснованным жалобам.

Значение **строки 10 графы 3** данной таблицы равно сумме значений **строк 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9** и равно значению **графы 6 строки 1 таблицы 1.2.**