

**Исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
в БУЗ РА «Кош-Агачская РБ»**

Рассмотрение обращений граждан в БУЗ РА «Кош-Агачская РБ» осуществляется в соответствии с требованиями [Федерального закона](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Установлена персональная ответственность заместителей главного врача за качество и сроки рассмотрения обращений граждан.

Проекты ответов, подготовленных по результатам рассмотрения обращений граждан, готовит юрист, подписываются главным врачом, его заместителями.

Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан секретарем главного врача сдаются в архив больницы в сформированном виде, в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству, с письменной резолюцией заместителя главного врача по лечебной работе.

Заместитель главного врача по лечебной работе:

- 1) организывает служебную проверку по каждому факту:
 - а) проверяет необоснованное продление сроков рассмотрения обращений;
 - б) проверяет нарушения сроков, в том числе по срокам переадресации обращений;
 - в) рассматривает случаи поступления обоснованного повторного обращения граждан в случае неполного, некачественного рассмотрения первого обращения.
- 2) результаты служебной проверки представляет главному врачу для принятия решения о привлечении ответственного исполнителя к дисциплинарной ответственности;
- 3) проводит обобщение и анализ работы районной больницы по рассмотрению обращений граждан - ежеквартально в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным, и ежегодно в срок до 1 февраля.

Анализ причин обращений граждан в БУЗ РА «Кош-Агачская РБ» по поводу медицинского обслуживания в различные организации претерпели значительные изменения за последние годы. Изменились и основные причины обращений, уменьшилось количество обращений по поводу льготного лекарственного обеспечения, стационарного лечения. Но вместе с тем, остаются на высоком уровне обращения граждан по нарушению медицинским персоналом (врачами акушерско-гинекологической службы, стоматологической службы, хирургической службы) норм этики и деонтологии (90%).

С позиции методологии медицинского права важным фактором является письменный характер обращения пациента в органы управления здравоохранением. Он более эффективен и свидетельствует об официальном обращении гражданина к определенному должностному лицу. В 2015 г. письменных обращений было - 99% .

Таким образом, проведенный анализ показал, что при экспертизе обращений граждан особо актуальна грамотная и принципиальная организация досудебного рассмотрения претензий пациентов, т.к. это реальная возможность избежать судебного разбирательства.

Уважение и гуманность в отношениях медицинских работников и пациентов подразумевают уважение пациента как личности, которая в условиях болезненного состояния требует помощи, заботы, сострадания и человеколюбия. В этой связи следует помнить о значении соблюдения норм врачебной этики, деонтологии при оказании медицинской помощи и правил профессионального общения.