

ПОЛОЖЕНИЕ

О ВРАЧЕБНОЙ КОМИССИИ ПО РАЗБОРУ ЖАЛОБ

1. Врачебная комиссия по разбору жалоб (далее - ВК по РЖ) является подкомиссией центральной врачебной комиссии медицинской организации.

2. Состав ВК по РЖ утверждается руководителем организации. ВК по РЖ состоит из председателя, секретаря и членов комиссии. Членами комиссии являются заведующие отделениями (подразделениями), на работу которых поступили жалобы, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, к работе могут привлекаться врачи специалисты. На должность председателя ВК по РЖ назначается заместитель главного врача по лечебной работе (по клинико-экспертной работе или медицинской части), имеющий высшее медицинское образование, постдипломную подготовку по основной специальности, соответствующий сертификат и тематическое усовершенствование по циклу "Экспертиза (контроль) качества медицинской помощи",

3. ВК по РЖ создается в целях обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, совершенствования организации медицинской помощи.

4. Задачей ВК по РЖ является обеспечение многоуровневого ведомственного контроля над предоставлением лечебно-диагностических мероприятий надлежащего качества.

5. В своей деятельности ВК по РЖ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, настоящим Положением.

6. Основными функциями ВК по РЖ являются:

определение обоснованности предъявляемых требований;

выявление причин обращения пациента или его законного представителя с жалобой;

анализ обращений пациентов на всех уровнях;

при необходимости проведение очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем;

принятие управленческих решений по результатам анализа;

разработка мероприятий по предупреждению недостатков при оказании медицинской помощи, вызывающих обращения пациентов;

обеспечение безопасности лечебно-диагностического процесса;

обеспечение удовлетворенности пациента качеством оказания медицинской помощи;

осуществление контроля за работой медицинского персонала;

организация врачебных конференций по вопросам, относящимся к компетенции ВК по РЖ; внесение в установленном порядке предложений по вопросам, входящим в компетенцию ВК по РЖ.

7. Каждое заседание ВК по РЖ проводится по нескольким случаям обращения, но не реже одного раза в месяц, если вопрос не разрешен на предыдущих уровнях контроля качества (заведующего отделением, заместителя главного врача). Решение комиссии оформляется протоколом и доводится до сведения обратившегося.

8. Председатель ВК по РЖ отчитывается перед руководителем организации о работе врачебной комиссии, ежемесячно предоставляя информацию на ЭМЭС.