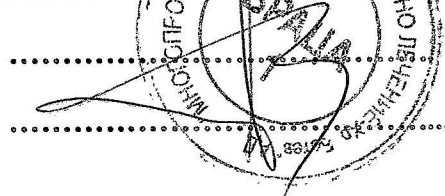


УТВЪРЖДАВА
Д-Р КЕТИ ИЦЕВОВА
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ЗА КОРУПЦИЯ В МБАЛ „ХРИСТО БОТЕВ“ АД- ГР.ВРАЦА

I. Общи положения

Чл.1 С тези правила се определят условията и реда за :

- приемане и отчитане на жалби на пациенти и служители в МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца;
- процедурата за разглеждане на жалби на пациенти и служители;
- водене на регистър на сигналите за жалбите;

Чл.2. В изпълнение на нормативно установените разпоредби в системата на здравеопазването са предприети следните мерки:

- Прилагане на механизми за ефективно прилагане на Етичния кодекс за поведение на служителите от лечебното заведение;
- Спазване на Хартата за правата на пациента;
- Взаимоотношенията на служителите с пациентите са уредени в Правилник за вътрешния ред на лечебното заведение и отделните му структури.

Чл.3./1/ Ръководството на МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца е осигурило следните канали за достъп на жалби на граждани:

- по пощата на адрес: гр.Враца, бул. „Втори юни“ №66;
- в деловодството на лечебното заведение;
- в специално поставена кутия за жалби на граждани в сградата лечебното заведение;

- сигнали за корупция и жалби на граждани могат да се подават и на e.mail: mbal_vrats@mbalvratsa.bg
 - Сигнали могат да се изпращат и на същия имейл чрез сайта на МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца – <https://mbalvratsa.bg/>
- /2/. Всички жалби, получени в МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца по каналите за достъп се регистрират от деловодител и се вписват в специален регистър –Приложение №1 от настоящите правила.

II. Предварителен преглед на постъпилите документи и процедура по идентифициране на подлежащите на разглеждане жалби на пациенти

Чл.4./1/. Комисията по Етика, назначена със заповед на Изпълнителния директор на МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца два пъти месечно /всеки втори и последен понеделник от месеца/ отваря кутията за сигнали, съставя протокол за постъпилите жалби и ги предава в деловодството за регистрация.

/2/. Всички постъпили жалби на пациенти по различните канали за достъп и регистрирани в деловодството и вписани в специален регистър –Приложение №1 от настоящите правила се докладват на Изпълнителен директор.

/3/. Служителите от състава на комисията по етика по ал.1 и служителя в деловодството подписват декларации за конфиденциалност –Приложение №2 от настоящите правила, с която се задължават да не разгласяват и да не се възползват за свое или чуждо облагодетелстване от информацията, която им е станала известна при изпълнение на служебните им задължения, свързани с регистрирането и разглеждането на постъпилите жалби на граждани.

Чл.5. /1/. Изпълнителния директор разглежда постъпилите сигнали жалби на пациентите и определя дали това е от компетентността на лечебното заведение.

/2/. Ако бъде констатирано, че отправената жалба не е от компетентността на МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца, документът се препраща по компетентност на съответното ведомство, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен до компетентния орган и лечебното заведение писмено уведомява подателя за това.

/3/. Когато жалбата не е от компетентността на МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца, управителят с резолюция възлага писмен отговор на юрист.

/4/. Не се предприемат действия по анонимни жалби, както и за нарушения за които давностният срок е изтекъл.

III. Процедури за разглеждане на жалби на пациенти и служители

Чл.10./1/. Процедурата за разглеждане на жалби на пациенти и служители започва с регистрацията в деловодството на МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца и поставянето на резолюция от Изпълнителния директор, с която се възлага проверка на изнесеното в жалбата.

/2/. Служителят или служителите, на които е възложена проверката по жалбата проверяват всички налични документи и обстоятелства, могат да изискват и допълнителни такива и както и становища от служителите.

/3/. Събраните по жалбата доказателства и документи се предават на юрист за изготвяне на отговор и становище.

/4/. Готовият отговор подписан от юриста и съгласуван с началника на отделението се предава на Изпълнителния директор на лечебното заведение за одобрение и подпис.

/5/. Отговор по постъпилите жалби се връща в едномесечен срок от подаването им. При невъзможност за набавяне на необходимите документи и доказателства по жалбата, този срок може да бъде удължен.

/6/. Готовият отговор се изпраща до жалбоподателят по пощата с обратна разписка или се предава лично срещу подпис.

/7/. Всички документи събрани по жалбата се прилагат в образуваната преписка и се съхраняват в кабинета на юриста. След изтичане на съответния срок се архивират в архива на МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца.

IV. Регистър и информация

Чл.11./1/. Постъпилите жалби на пациенти и служители в МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца се регистрират от деловодител в лечебното заведение.

/2/. Регистрираните и образуваните преписки се завеждат от служителя в регистър – приложение №1 към настоящите правила.

/3/. Всяко тримесечие служителят представя на Изпълнителния директор отчет за постъпилите жалби на пациенти и служители.

V. Допълнителни разпоредби

§1.Под жалби на пациенти и служители, постъпили по общия ред се има предвид тези, които се отнасят до организацията, функциите и административната дейност на МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца, поведението на служителите и изпълнението на служебните им задължения.

VI. Преходни и заключителни разпоредби

§1. Тези правила се приемат на основание нормативно установените разпоредби в системата на здравеопазването.

§2. Настоящите правила и приложенията към тях са утвърдени от Изпълнителния директор на МБАЛ „Христо Ботев“ АД- гр.Враца и влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване.

§3. Настоящите правила могат да бъдат променяни, допълвани и актуализирани по реда на тяхното приемане.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

- Регистър за жалби на пациенти и служители.
- Декларация за конфиденциалност.

Приложение №1

Регистър за сигнали за корупция и жалби на пациенти и служители на МБАЛ
„Христо Ботев“ АД- гр.Враца

№	Вх. №	Дата	Име, адрес и телефон на подателя	Резюме на жалбата или сигнала	Кра ен сро к за отго вор	Отг. Изх.№ и дата	Забел ежка

Приложение №2

ДЕКЛАРАЦИЯ

Долуподписаният:.....

ВГН..... л.к.№..... изд.на..... от.....

На длъжност.....

Декларирам, че:

Няма да разгласявам сведения и факти, които са ми представени като информация и свързани с възложената ми дейност, като служител в МБАЛ „Христо Ботев“ АД-гр.Враца във връзка с приемане и разглеждане на жалби на пациенти и служители.

Няма да използвам станалите ми известни сведения и факти за никаква друга цел.

Съгласен/а съм да пазя отговорно и поверително всяка информация или документ, да не разгласявам и да не допускам разгласяването, да не се възползвам за свое или за чуждо облагодетелстване от горните сведения, факти и информация, която ми е станала известна при осъществяване на служебните ми задължения.

Съгласен/а съм да не задържам и копирам предоставената ми писмена информация или такава на електронен носител.

Известно ми е, че за неверни данни нося наказателна отговорност по чл.313 от наказателния кодекс.

Дата:.....20.... г.

ДЕКЛАРАТОР: