Организация работы с обращениями граждан в медицинской клинике

Категория: Правовая оборона
Опубликовано: Четверг, 26 февраля 2015, 17:27
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 6579

В медицинских организациях имеется две существенные причины для того, чтобы организовать работу с обращениями граждан, и, как минимум, две возникающие при этом серьёзные трудности. Об этих причинах и трудностях мы и поговорим в этой статье.

Возникновение конфликтов и других проблем в процессе взаимодействия медицинской организации с пациентами (а также их родственниками и близкими, друзьями и знакомыми, сопровождающими, информированными и доверенными лицами, доброжелателями, юристами и другими людьми, имеющими хоть какое-то к ней отношение) неизбежно. Все эти граждане (и другие граждане, и не только граждане) имеют право обратиться в медицинскую организацию и это право должно быть ею реализовано. От того, насколько грамотно реализуются законные права граждан, зависит очень многое. Зачастую, благополучие или даже само существование медицинской организации.

Как правило, в малых медицинских организациях все проблемы лично решает руководитель, и решает их «на ходу». С развитием бизнеса, он делегирует полномочия, но сам продолжает нести полный груз ответственности за своих подчинённых. Подчинённые, кстати, также решают все проблемы «на ходу», всякий раз произвольно отвечая на главный вопрос – о пределах своей компетенции. Рано или поздно, это приводит серьёзным конфликтам. Руководитель должен уловить момент, далее которого, в отсутствие регламентации большинства процессов, растущий бизнес оказывается в неоправданно великой опасности.

И, кроме проблем, есть кое-что. Важна не только негативная обратная связь. Грамотная стратегия бизнеса минимизирует негативные эффекты взаимодействия с внешним миром и умножает позитивные. В том числе, за счёт перевода первых во вторые. Этот уровень организации выше, нежели простая регламентация ответных реакций, к чему можно отнести «Работу с обращениями граждан в медицинской организации». Бизнес в долгосрочной перспективе не может без этого обойтись, и чем быстрее он преодолеет рефлексивный уровень, тем лучше. А многие, кому давно пора, к нему даже не приближались. Привычно решают все вопросы лично и «на лету», незаметно для себя превращаясь в тормоза развития собственного бизнеса.

Руководителей медицинских организаций государственной и муниципальной систем здравоохранения в большей степени мотивируют проблемы обеспечения соответствия установленным требованиям. Работа с обращениями граждан в государственные органы власти и органы местного самоуправления, в государственные и муниципальные учреждения, осуществляющие «публично значимые функции», и к должностным лицам регламентируется Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. Закон напрямую на учреждения здравоохранения и их руководителей не

Phoca PDF

распространяются (если под «публично значимыми функциями» не понимать лишнего), однако задаёт направление, в котором развивается исполнительная власть. В некоторых субъектах Российской Федерации требования к регламентации работы с обращениями граждан в медицинских организациях уже установлены. Вне всякого сомнения, число таких регионов будет только расти.

Прозорливый руководитель государственного или муниципального учреждения здравоохранения видит за этими требованиями полномочия и ответственность, их перераспределение (органу управления – полномочия по контролю исполнения, руководителям медицинских организаций – ответственность за исполнение). Конечно, он их выполнит. Обязан. И руководитель частной медицинской организации, скорее всего, тоже их выполнит, хотя и понимает, что подобные требования к нему незаконны (как, например, в Московской области). Зачем ему неприятности? Благо, сделать это не так и сложно, да ещё и полезно, как мы отметили выше.

Таким образом, работа с обращениями граждан должна быть регламентирована:

а) в медицинских организациях ряда субъектов Российской Федерации в соответствии с региональными требованиями;

б) в медицинских организациях, переросших в своём развитии стадию достаточности «ручного» управления, в собственных интересах.

При этом, и у руководителей государственной и муниципальной систем здравоохранения, и у руководителей частных медицинских организаций эти основные причины хоть и имеют неравное значение, но присутствуют обе.

Организация должна обеспечить собственную безопасность и защитить себя от возможного преследования за неправильную работу сотрудников с обращениями граждан. Также, руководителю важно грамотно распределить полномочия по решению тех или иных вопросов и ответственность в коллективе. Способ решения здесь один – внутренняя регламентация. Сотрудники должны знать, кем, когда и какие действия должны быть произведены в потенциально опасной ситуации обращения, чтобы риск негативных последствий был минимальным. А в идеале, должны уметь и извлекать из этого всю возможную пользу.

Локальное нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан должно включать в себя:

1) основной документ, «Порядок работы с обращениями граждан»;

2) приказ руководителя, распределяющий функции и ответственность за эту работу в организации;

Phoca PDF

3) систему документооборота, учёта и регистрации;

4) внесение необходимых записей в трудовые договоры и должностные инструкции сотрудников.

По третьей группе кое-какие шаблоны и макеты выложены доступными для загрузки файлами в этом разделе. Скачивайте.

Пакет документов «Работа с обращениями граждан, органов, организаций в медицинской организации».

Всегда ваши, команда Здрав.Биз и Андрей Таевский.

Phoca PDF