



## ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ ИЛИ ОПЛАКВАНИЯ

В

УМБАЛ „ЕВРОХОСПИТАЛ ПЛОВДИВ“ ООД

### I. Общи положения

**Чл.1.** С настоящата процедура се уреждат условията и реда, по които в УМБАЛ „Еврохоспитал Пловдив“ ООД се администрират жалби или оплаквания до лечебното заведение.

**Чл.2.** Администрирането, визирано в чл.1 се състои в:  
-регламентиране на начините, по които следва да се подават жалби или оплаквания;  
-регламентиране на реда и срока за разглеждане на постъпилите жалби или оплаквания, както и воденето на регистър относно последните;  
-регламентиране на реда и срока за изготвяне на отговор;  
-защита и отговорност на лицата, които са подали жалби или оплаквания.

**Чл.3.** Право да подават жалби или оплаквания имат всички физически лица (в т.ч. и не само пациенти, техни близки и роднини).

**Чл.4.** Тази процедура е съобразена с Правилника за устройството, дейността и вътрешния ред на лечебното заведение, както и с действащата нормативна уредба в областта на медицинското право, с оглед опазване правата на пациентите.

### II. Подаване и регистриране на жалби или оплаквания

**Чл.5.** (1) Лицата, които желаят да подадат и регистрират жалби или оплаквания могат да го сторят само в писмена форма, като посочват своите имена, адрес и телефонен номер. При липса на имена или данни за контакт, жалбите или оплакванията не се приемат и регистрират.

(2) Устни и анонимни жалби или оплаквания не се приемат и регистрират.

**Чл.6.** Подаване на жалби или оплаквания се извършва чрез някой от следните начини:

- на място, в Деловодството на лечебното заведение (стая № 55 - партер);
- по електронен път, на e-mail: [mbal@eurohospital.bg](mailto:mbal@eurohospital.bg)
- по електронен път – в сайта на лечебното заведение: [www.eurohospital.bg](http://www.eurohospital.bg)

**Чл.7.** (1) Документите, получени на място, по реда на чл.6 се съхраняват в Деловодството на лечебното заведение, където им се поставя входящ номер и се регистрират в създадения за целта Регистър за получени жалби или оплаквания.

(2) Документите, получени по електронен път, се разпечатват на хартиен носител от технически секретар и/или системен администратор, който ги представя в Деловодството на лечебното заведение, където им се поставя входящ номер и се регистрират в Регистър за получени жалби и оплаквания.

**Чл.8.** (1) Всички жалби или оплаквания, които са получили входящ номер, се отразяват в Регистър за получени жалби или оплаквания. В този регистър се проследява и отбелязва целият път на подадения документ, като се започне от постъпване и се завърши с подаване (неподаване) на отговор.

(2) Всички документи, събрани във връзка с подадените жалби или оплаквания се прилагат в образуваната преписка и се съхраняват в деловодството. След изтичане на съответния срок се архивират в архива на болницата.

### **III. Разглеждане на постъпилите жалби, оплаквания и сигнали. Процедура и срок за изготвяне на отговор**

**Чл.9.** (1) Жалбите или оплакванията, които са отразени в Регистъра по чл. 8 се предоставят на Управителя на лечебното заведение за вземане на становище по движението на документа и предприемане на съответни действия.

(2) Управителят преценява дали жалбите или оплакванията са от области, които попадат в компетентността му. Ако жалбите или оплакванията са извън компетенциите на управителя и лечебното заведение се предприемат действия за уведомяване на компетентните лица, организации или институции.

(3) Ако жалбите или оплакванията съдържат индикации за извършено престъпление се предприемат се действия за уведомяване на органите на МВР и/или Прокуратурата.

**Чл.10.** (1) Когато постъпилите жалби или оплаквания са във връзка с осъществяваната от лечебното заведение медицинска дейност, Управителят на УМБАЛ „Еврохоспитал Пловдив“ ООД възлага разглеждането им на Лечебно-контролната комисия или Етичната комисия, създадени в лечебното заведение, които следва да разгледат случая и да се произнесат с решение, след като се запознаят с относимите факти и обстоятелства.

(2) Когато постъпилите жалби или оплаквания не са във връзка с осъществяваната от лечебното заведение медицинска дейност, Управителят на УМБАЛ „Еврохоспитал Пловдив“ ООД възлага със заповед разглеждането на жалбата и оплакването на комисия, нарочно създадена за целта, която следва да разгледа случая и да се произнесе с решение, след като се запознае с относимите факти и обстоятелства. Тази комисия не е постоянна и се назначава за всеки конкретен случай.

**Чл.11.** (1) Комисиите по чл.10, ал.1 и ал. 2 могат да провеждат разговори със служители, които са споменати в постъпилите жалби или оплаквания, също така и да получат достъп до документация, която се намира в лечебното заведение.

(2) Комисиите изготвят Доклад за извършените действия, въз основа на който представят пред Управителя на лечебното заведение окончателно решение.

(3) Въз основа на решението по ал.2, Управителят на лечебното заведение изготвя отговор, който следва да се изпрати до лицето, което е подало жалбата или оплакването.

(4) Отговорът по ал.3 може да бъде изпратен на посочения от подателя адрес или електронна поща.

**Чл.12.** (1) Жалбите или оплакванията се разглеждат и приключват в едномесечен срок, считано от отразяването им в регистъра по чл.8.

(3) В случаите по чл. 9, ал.2 и ал.3 подателят на жалбата или оплакването се уведомява за извършеното препращане до компетентните лица, организации или институции.

### **IV. Защита и отговорност на лицата, които са подали жалби, оплаквания**

**Чл. 13.** (1) Лицата, които имат достъп до жалбите или оплакванията (деловодител, комисия или лица, назначени от Управителя) имат следните задължения:

- да не разкриват самоличността на лицето подало жалбата или оплакването;
- да не разгласяват фактите и данните, които са им станали известни във връзка с разглеждането им;
- да опазват поверените им писмени документи от неразрешен достъп на трети лица.

(2) Лицата по ал.1 подписват декларация по образец, съгласно която поемат задълженията описани по-горе.

**Чл.14.** Лицата, подаващи жалби или оплаквания следва упражняват това право добросъвестно. Авторите на документи, за които е установено, че съдържат обиди, клевети или невярна информация носят отговорност съгласно Наказателния кодекс.

**Чл.15.** (1) Лицата, подаващи жалби или оплаквания предоставят личните си данни само и единствено за целта на администрирането и обработването на подадените документи.

(2) Личните данни на лицата по ал.1 се обработват съгласно нормативното установените правила на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни.

## **V. Допълнителни разпоредби**

**§1.** Под жалби или оплаквания на граждани се има предвид такива, касаещи организацията и медицинската дейност на УМБАЛ „Еврохоспитал Пловдив“ ООД, поведението на служителите и изпълнението на служебните им задължения.

## **VI. Заключителни разпоредби**

**§1.** Настоящите правила са приети със Заповед № 48/ 01.04.2020 г. на Управителя на лечебното заведение и подлежат на изменение и допълнение, отразено писмено под формата на заповеди.