

ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ – ТЪРГОВИЩЕ
700 гр. Търговище, ул. "Петлешков" №27, тел. факс: 0601/639-71, т. 0601/638-10
e-mail: csmptarg@elnicis.com

ЗАПОВЕД
№ РД-10-122
29.11.2023 г., гр. Търговище

На основание чл.110 АПК и във връзка с чл.107, чл.108 АПК §1 от ДР на АПК

АКТУАЛИЗИРАМ:

1. Правила за приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица.
2. Вътрешни правила на ЦСМП-Търговище за комуникация и постъпили жалби, сигнали и препоръки на хартиен и електронен носител с граждани.
3. Информация за достъп на граждани до ЦСМП-Търговище.
4. Указание за граждани.
5. Постоянна Комисия по етика и контрол върху жалби, сигнали, предложения на граждани и антикорупционна политика, в която да се включат следните служители.
ПРЕДСЕДАТЕЛ: Д-р Янка Иванова Андреева – Директор ЦСМП-Търговище
Зам. Председател: Д-р Емил Добревски – лекар ФСМП-Попово
ЧЛЕНОВЕ: 1. Д-р Силияна Добринова Христова – лекар ФСМП-Търговище
2. Мая Миткова Георгиева - главна медицинска сестра
3. Румяна Енчева Георгиева – ИУП/ протоколчик/

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на Заместник Председателя

Препис от настоящата заповед да се връчи на лицата за сведение изпълнение.

ДИРЕКТОР:

Д-р ЯНКА АНДРЕЕВА ИВАНОВА



ПРАВИЛА ЗА ПРИЕМАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ НА ГРАЖДАНИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

ГЛАВА I

Общи положения

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

- приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица;
- процедурата за разглеждане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица;
- водене на регистър за сигнали и жалби на граждани и юридически лица.

ГЛАВА II

Предварителен преглед на постъпилите документи и процедура по идентифициране на подлежащите на разглеждане сигнали и жалби

2. Постъпилите при техническия сътрудник (вкл. чрез пощенската кутия и на интернет сайта на ЦСМП - Търговище) и регистрирани във входящия дневник документи – писма, сигнали, жалби, молби, искания и др. се предават на доклад на Директора.

3. Ако бъде констатирано, че не е в правомощията на ЦСМП – Търговище да разгледа въпроса, документът се препраща по компетентност на съответното ведомство и жалбоподателят писмено се уведомява за предприетите действия.

4. Ако бъде констатирано, че естеството на документа е от компетентността на ЦСМП – Търговище, Директорът с резолюция го насочва към съответните лица за решаване, спазвайки поредността, описана в глава III.

5. Ако бъде констатирано, че документът, съдържащ сигнал или жалба, не е подписан, се уведомява подателят, за да положи подписа си, а ако сигнала е анонимен, то той се оставя без движение.

ГЛАВА III

Процедури за разглеждане на сигнали и жалби

6. Процедурата за разглеждане на сигнал или жалба започва с резолюция на Директора и назначаване на комисия за разглеждане на жалбите и сигналите.

7. Директорът определя със заповед за всеки конкретен случай лица, които ще участват в комисии за разглеждане на жалбите и сигналите.

8. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (респективно взема обяснения от проверения служител) за изясняване на обстоятелствата по сигнала или жалбата. В срок от 10 дни от постъпване на сигнала, се съставя констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от членовете на комисията.

9. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите изготвя доклад и го предава заедно с протоколите и събраните доказателства на Директора на ЦСМП – Търговище.

10. Директорът се произнася по доклада на комисията в 5-дневен срок от предаването му с резолюция, като за резултата се уведомява жалбоподателя.

11. Решенията (заповеди за наказания) по сигнали или жалби се поставят на информационните табла във всяко ФСМП.

12. Документите по преписките, протоколите, докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират в архива на ЦСМП – Търговище.

ГЛАВА IV

Регистър и информация

13. Всички постъпили съпровождащи документи по жалби и сигнали се регистрират във Входящия регистър на ЦСМП – Търговище.

14. Образованите преписки се завеждат с отделен номер в специален регистър, който ще се съхранява от техническия сътрудник.

Заклучителни разпоредби

Под сигнали и жалби на граждани се има предвид такива, касаещи организацията и административната дейност на ЦСМП – Търговище, поведението на служителите и изпълнението на служебните им задължения.

Тези правила влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване, като се поставят на видно място за гражданите в ЦСМП – Търговище и се публикуват на интернет страницата на ЦСМП – Търговище.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА НА ЦСМП-ТЪРГОВИЩЕ ЗА КОМУНИКАЦИЯ С ГРАЖДАНИ И ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕПОРЪКИ НА ХАРТИЕН ИЛИ ЕЛЕКТРОНЕН НОСИТЕЛ

Чл.1 Настоящите правила уреждат реда и процедурата в ЦСМП-Търговище при получаване и разглеждане на жалби, сигнали, похвални адреси или предложения от граждани, постъпили на хартиен носител и e-mail.

Чл.2 Вътрешните правила имат за цел да улеснят комуникацията с граждани и техния достъп до администрацията на ЦСМП-Търговище.

Чл.3 Постъпилите сигнални материали от граждани отразяват визията на гражданското общество лечебното заведение и подпомагат усъвършенстване организацията на работа в ЦСМП-Търговище.

Чл.4 Всеки гражданин, физическо или юридическо лице може да депозира на хартиен носител или по e-mail на ЦСМП-Търговище сигнали или жалба.

Чл.5 Подадените сигнали могат да се отнасят за действия или бездействия на длъжностни лица от ЦСМП относно незаконосъобразност, злоупотреба със служебно положение и некоректно изпълнена медицинска дейност.

Чл.7 Директорът упълномощава длъжностното лице – технически сътрудник да осъществява достъп до всички получени сигнални материали в АСС от граждани чрез e-mail на ЦСМП-Търговище или на хартиен носител.

Сигналите и предложенията могат да бъдат подадени устно пред Директора в приемния ден за граждани/вторник от 11:00 часа до 13:00 часа / също на хартиен носител или чрез електронно писмо на e-mail адрес.

Чл.9 Сигналите и предложенията също та могат да се приемат по телефон, по електронната поща или чрез обособените пощенски кутии в четирите ЦСМП и АСС.

Чл.10 Подаденият сигнал трябва да съдържа 3-те имена на подателя, неговия адрес, телефон и електронна поща за обратна комуникация с отговор. Техническият сътрудник извършва по телефон идентификация на автора на сигнала за достоверност и неговия телефон.

Чл.11 Полученият сигнал се регистрира в системата за входяща кореспонденция. Същият се предава незабавно на Директора от упълномощеното лице по т.7 за запознаване, указания за проверка на сигнала в определен срок.

Чл.12 Във всички случаи на немедицински и медицински действия или бездействия, сигнализирани от граждани Директорът събира постоянната комисия със своя Заповед в състав: лекар, главна медицинска сестра, Ръководител, група/транспорт/ и отговорник ФСМП и служител „Човешки ресурси“ за подробно разглеждане на визирания казус. При необходимост в Комисията се включва правоспособен юрист.

Чл.13. Комисията се организира и събира в рамките на 3 работни дни от получаване на сигналния документ. Директорът дава указания за извършване на проверка по случая.

Чл.14. Директорът на ЦСМП-Търговище изисква задължително писмени обяснения от виновните лица и същите се изслушват пред комисията по чл.12.

Чл.15. Комисията има право на достъп до медицински и немедицински документи, аудио-записи в система 112 и други материали касаещи конкретния случай.

Чл.16. За всеки отделен случай се образува досие от документи, съхранявани при технически сътрудник на ЦСМП-Търговище.

Чл.17. Не се образува производство по анонимни сигнали и жалби, които не съответстват на реалния подател при идентификация на жалбата.

Чл.18. За извършената проверка Комисията, която разглежда сигнала изготвя в 7 дневен срок Доклад и Протокол до Директора на ЦСМП-Търговище. Директорът анализира всички постъпили документи - Доклад, Протокол, Обяснения на служители, документи в оригинал и оперативни материали по случая.

Чл.19. При непълнота в производство на Комисията и необходимост от допълнителни данни и сведения същата се свиква отново до 3 работни дни.

Чл.20. Подадените сигнали не могат да се разглеждат или възлагат на длъжностни лица, чиито действия се засягат в сигнала или жалбата.

Чл.21. В заключение на производството Директорът и Комисията обобщават резултатите и изготвят писмен отговор до жалбоподателя съгласно регламентираният срокове по АПК по чл.57, 117, 118, 121 и 122.

Чл.22 Отговорът се изпраща на хартиен носител с обратна разписка или по електронен адрес на посочен e-mail от жалбоподателя в едномесечен срок от постъпване на сигнала в ЦСМП-Търговище.

Чл.23. Настоящите правила регламентират организацията на работа в АСС на ЦСМП-Търговище по разглеждане и отговор на постъпилите сигнални материали и жалби на граждани.

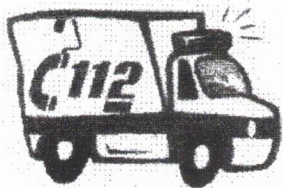
Чл.24. Контрол по изпълнението на настоящите правила се възлага за сигнали в обхвата на медицинската дейност на Главна медицинска сестра, транспортна дейност – Ръководител, група „транспорт“ и финансово-стопанска на Главен счетоводител.

Чл.25. Неразделна част от настоящите правила е указателната информация за достъп на граждани, която е поставена във входните помещения на ФСМП-Търговище, ФСМП-Омуртаг, ФСМП-Антоново, ФСМП-Попово и АСС.

Чл.26. Настоящите правила подлежат на актуализация при промяна във вътрешната и външната нормативна уредба.

Чл.27. Приложение 1 – информация за достъп на граждани до ЦСМП-Търговище. Телефони за връзка – 0601/638-10; 0601/639-73 и e-mail: esmptarg@elnics.com

Чл. 28 Настоящите правила да бъдат публикувани в сайта на ЦСМП-Търговище с Приложение 1 – Информация за достъп на граждани до ЦСМП-Търговище.



ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ – ТЪРГОВИЩЕ
 7700 гр. Търговище, ул. "Петлешков" №27, тел. факс: 0601/639-71, т. 0601/638-10
 e-mail: csmptarg@elnicas.com

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОСТЪП НА ГРАЖДАНИ ДО ЦСМП-ТЪРГОВИЩЕ

I. Център за спешна медицинска помощ – Търговище е лечебно заведение, където медицински специалисти и друг персонал оказват помощ на болни и пострадали с остро и внезапно възникнали животозастрашаващи състояния в дома или на мястото на инцидента.

Център за спешна медицинска помощ - Търговище е лечебно заведение с непрекъснат, неограничен, 24 часов режим на работа осъществяван на екипен принцип чрез 12 часови дежурства. ЦСМП-Търговище е юридическо лице със седалище в съответния административен център, на чиято територия развива своята дейност. Център за спешна медицинска помощ-Търговище обслужва 188 населени места, локализирани в пет общини с население 117719 души и площ 2462 хиляди квадратни метра.

Обект на спешна помощ са:

1. Болни и пострадали сами потърсили медицинска помощ.
2. Болни и пострадали с остри и внезапно настъпили животозастрашаващи състояния.
3. Болни и пострадали, при които не може да се определи характера и тежестта на състоянието.
4. Деца до една годишна възраст.
5. Психично болни представляващи опасност за себе си и околните.

II. Център за спешна медицинска помощ-Търговище е създаден и структуриран с **Постановление на МС № 211-06.10.1994 г.**

Център за спешна медицинска помощ-Търговище организира и осигурява:

- Оказване на квалифицирана СМП на местопроизшествието.
- Необходимия обем от спешни диагностични изследвания съобразно възможностите и наличната апаратура
 - Клиничното и инструменталното наблюдение на пациента до неговата хоспитализация
 - Провеждането на необходимите лечебни и специфични реанимационни дейности до настаняването на пациента в болница
- Оказване на СМП при бедствия, аварии и катастрофи, осъществявайки взаимодействия с органите на полицията, пожарната и гражданската защита.
- Приемане, регистриране, обработка и предаване с помощта на автоматизирана информационно-комуникационна система на постъпилите повиквания за помощ и подадената информация от екипите; данните се съхраняват върху магнитен носител за срок от три години;
- Осигуряване на специализиран транспорт за:
 - Пациенти, нуждаещи се от СМП
 - Кръв, кръвни продукти, донори, органи, медикаменти, консумативи и апаратура между лечебните заведения за оказване на СМП;
 - Спешно болни с показания за транспорт от реанимационен екип от/ между лечебните заведения;
 - Превозване на трупове, подлежащи на съдебно-медицинска експертиза, от мястото на произшествието да съответното лечебно заведение за болнична помощ, в случаите на инцидентно настъпила смърт на обществени места;

Структура

С цел своевременно оказване на СМП на територията на областта са разкрити четири филиала: ФСМП-Търговище, ФСМП-Попово, ФСМП-Омуртаг и ФСМП-Антоново, обезпечени със съответните екипи съгласно изискванията, както следва:

- а/ РКЦ;
- б/ Реанимационен екип или лекарски екип – ФСМП-Търговище;
- в/ Лекарски екип – ФСМП-Попово;
- г/ Долекарски екип ФСМП-Търговище, ФСМП-Попово, ФСМП-Омуртаг, ФСМП-Антоново;
- д/ Транспортен екип – ФСМП-Търговище;
- е/ Стационарен екип – ФСМП-Попово, ФСМП-Омуртаг, ФСМП-Антоново;
- ж/ Стационарен диспечерски екип – ФСМП-Търговище

ДИРЕКТОР

РАЙОННА
КООРДИНАЦИОННА
ЦЕНТРАЛА

ФИЛИАЛИ

АСС

ФСМП- Търговище

ФСМП-Попово

ФСМП-Омуртаг

ФСМП-Антоново

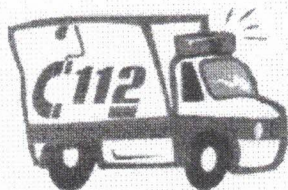
III. Достъпът до ЦСМП-Търговище се осъществява от гражданите чрез НССП с единен европейски номер – 112, който е неограничен, непрекъснат, улеснен, унифициран, безплатен и бърз и гарантира точност, бързина и ефективност в изпълнение на всяко повикване от гражданите.

ЦСМП разполага с четири филиала: в гр. Търговище, гр. Попово, гр. Омуртаг и гр. Антоново. Община Опака се обслужва от ФСМП-Попово.

IV. Ако имате потребност да отнесете Вашите запитвания, сигнали и препоръки към Ръководството на ЦСМП-Търговище можете да го направите на телефон 0601/6-39-71.

ДИРЕКТОР:

/Д-р ЯНКА АНДРЕЕВА ИВАНОВА/



ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ – ТЪРГОВИЩЕ
7700 гр. Търговище, ул. "Петлешков" №27, тел. факс: 0601/639-71, т. 0601/638-10
e-mail: csmptarg@elnics.com

УКАЗАНИЯ ЗА ГРАЖДАНИ:

1. Въпроси, жалби и сигнали на граждани:
Въпроси, сигнали, жалби, предложения и друга кореспонденция с граждани може да подадете по следните начини:
 - 1.1 На телефон 0601/6-38-10; 0601/6-39-71/
 - 1.2 На e-mail: csmptarg@elnics.com
2. Сигнали за корупция може да подадете на следните места:
 - 2.1 На телефон 0601/6-39-71/; 0601/6-38-10/
 - 2.2 На e-mail: csmptarg@elnics.com
3. В пощенските кутии, поставени в сградите на филиалите на ЦСМП-Търговище.