Департамент здравоохранения Тюменской области

**Государственное автономное учреждение здравоохранения Тюменской области**
**"ОБЛАСТНОЙ ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР"**

# П Р И К А З

08 декабря 2023 г. № 197

**г. Тюмень**

**Об организации работы с обращениями граждан**

В соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", во исполнение приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 г. №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», приказа Департамента здравоохранения Тюменской области от 30.06.2017г. № 503 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в медицинских организациях Тюменской области»

п р и к а з ы в а ю::

1. Назначить ответственным за организацию и контроль за проведением работы с обращениями граждан, обращениями органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам Шатских С.В. начальника отдела организации медицинской помощи - врача-офтальмолога (дублер Немцова И.В. заведующий сектором по контролю качества медицинской помощи и медицинской статистике - врач-офтальмолог).
2. Утвердить Инструкцию о порядке регистрации и рассмотрении обращений граждан, обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам согласно приложению №1 к настоящему приказу.
3. Утвердить учетную форму «Журнал регистрации обращений граждан», «Учетную карточку личного приема граждан», согласно приложениям №№ 2,3 к настоящему приказу.
4. Утвердить график личного приема граждан руководителя учреждения и его заместителя, согласно приложению №4 к настоящему приказу.
5. Ввести «Горячую линию администрации» в ежедневном режиме, с 9.00-11.00 часов, согласно приложению №5 к настоящему приказу.
6. Утвердить Инструкцию о ведении Книги жалоб, предложений и благодарностей, согласно приложению № 6 к настоящему приказу.
7. Утвердить форму Книги жалоб, предложений и благодарностей, согласно приложению №7 к настоящему приказу.

Документ подписан электронной подписью
Серийный №: 118191960337181958862050997393148886773
Кому выдан: Протопопов Леонид Александрович
Действителен с 07.12.2022 по 01.03.2024

8. Утвердить учетную форму «Журнал учета личного приема граждан руководителем и зам. руководителя», согласно приложению № 8 к настоящему приказу.
9. Утвердить график работы дежурных администраторов по адресу ул. Холодильная, д.118/1, согласно приложению № 9 к настоящему приказу.
10. Утвердить график работы дежурных администраторов по адресу ул.50 лет Октября, д.66/1, согласно приложению 10 к настоящему приказу.
11. Делопроизводителю, Соловадченко Е.С. осуществлять:
11.1. регистрацию обращений граждан, в Журнале регистрации обращений граждан и в электронной системе «Бюрократ», регистрацию обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам в электронной системе «Бюрократ»;
11.2. обеспечить регистрацию обращений граждан на личный прием руководителя и зам. руководителя в Журнале учета личного приема граждан;
11.3. в ежедневном режиме проводить мониторинг записей в «Книге жалоб, предложений и благодарностей» с внесением соответствующей информации в Журнал регистрации обращений граждан.
12. Начальнику отдела организации медицинской помощи - врачу-офтальмологу Шатских С.В. осуществлять:
12.1. контроль за регистрацией обращений граждан в электронной системе «Бюрократ» ответственным сотрудником, указанным в пункте 11 настоящего приказа;
12.2. контроль за оформлением уполномоченным главным врачом сотрудниками результатов рассмотрения обращений граждан по Горячей линии Департамента здравоохранения Тюменской области в электронной системе «Бюрократ»;
12.3. подготовку ответов, информации (в рамках компетенции и полномочий), направление ответов, информации по результатам рассмотрения обращений граждан в установленные законодательством и нормативными требованиями сроки.
12.4. контроль за проведением внутреннего контроля качества медицинской помощи на врачебной комиссии (подкомиссии) обращений (жалоб, заявлений) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в учреждении, обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам;
12.5. подготовку отчетов по работе с обращениями граждан(предложения, заявления, жалобы, запросы и благодарности), в электронной системе АССОО-2 в сроки установленные Департаментом здравоохранения Тюменской области;
12.6. проведение ежеквартального, по итогам календарного года внутриучрежденческого анализа обращений граждан, обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам с учётом количества и причин обращений, с разработкой и предложением конкретных планов по устранению выявленных нарушений;
12.7. подготовка и предоставление информации по результатам ежеквартальных, а также по итогам года отчетов и анализа обращений, с предложением конкретных планов по устранению выявленных нарушений главному врачу и заместителю главного врача в срок до 15 числа месяца, следующим за отчетным.
13. Начальнику отдела маркетинга, Копусовой С.Г. осуществлять:
13.1. в ежемесячном режиме подготовку и проведение анкетирования граждан в учреждении в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным.
13.2. анализ и предоставление информации по результатам анкетирования в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным на планерках руководящего состава.

14. Приказ ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» от 30.12.2022 г. № 218 «Об организации работы с обращениями граждан», с изменениями и дополнениями считать утратившим силу с момента издания настоящего приказа.
15. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача Иванникову В.Ю.

Главный врач Л.А. Протопопов

к приказу от 08.12.2023 г. № 197

**Лист ознакомления**

| Ф.И.О. | Подпись | Дата ознакомления |
|---|---|---|
| Иванникова В.Ю. | | |
| Мищерина И.А. | | |
| Шатских С.В. | | |
| Власова А.С. | | |
| Васильев В.А. | | |
| Аникина О.Г. | | |
| Копусова С.Г. | | |
| Пименов А.А. | | |
| Жиляева О.К. | | |
| Доркина И.Л. | | |
| Девяткова В.П. | | |
| Пересыпкина Э.Р. | | |
| Немцова И.В. | | |
| Алимова Н.А. | | |
| Мамаева О.В. | | |
| Матвеева М.А. | | |
| Филиппова Л.А. | | |
| Лисицына Е.А. | | |
| Хисамутдинова И.Т. | | |

Приложение 1
к приказу от 08.12.2023 г. № 197

# ИНСТРУКЦИЯ
## о порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с основными законодательными документами РФ:

- Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным Законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации»;
- законом РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года N 2300-1и другими нормативными актами.

1.2. Целью работы с обращениями граждан является соблюдение прав граждан в сфере здравоохранения, уменьшение количества жалоб и заявлений, поступающих от граждан:

- на организацию лечебно-диагностического процесса;
- на оказание некачественной медицинской помощи;
- на доступность достоверной информации о медицинских услугах, порядке и условиях их предоставления;
- на порядок рассмотрения обращений граждан о качестве оказания медицинской помощи населению.

1.3. С целью информационного обеспечения граждан в учреждении по адресам: г. Тюмень, ул. Холодильная, д.118/1, ул. 50 лет Октября, 66/1 на информационных досках в доступном для граждан месте размещается следующая информация:

- о порядке обращения к руководству учреждения с указанием контактных данных;
- контактные телефоны вышестоящих учреждений и учредительных органов, по которым можно обратиться по любому интересующему вопросу граждан;
- о порядке рассмотрения обращений граждан;
- утвержденный график дежурства сотрудников, ответственных за работу с обращениями граждан;
- о возможности и порядке обжалования действий (бездействий) медицинского и иного персонала учреждения;
- о правах пациентов;
- о гарантиях предоставления бесплатной медицинской помощи, порядке и условиях её предоставления;
- о возможности решения возникающих вопросов посредством «Горячей линии» Департамента здравоохранения Тюменской области.

### 2. Организация и порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Граждане имеют право обратиться лично, а также направлять обращения в письменном виде, в форме электронного документа должностным лицам ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер».

2.2. В обращении (в письменном виде, в форме электронного документа) гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть

направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. Письменное обращение, либо обращение в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан, в электронной системе «Бюрократ» в течение трех дней с момента поступления в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» и обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.4. Письменное обращение, поступившее в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, данное сообщение не подлежит перенаправлению, о чем гражданину, направившему обращение, сообщается в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.10. Ответ на обращение граждан подписывается руководителем ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер», либо уполномоченным на то должностным лицом. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

## 3. Организация и порядок рассмотрения письменных обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам.

3.1. Письменное обращение, либо обращение в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений в электронной системе «Бюрократ» в течение трех дней с момента поступления в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» и обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.2. Письменное обращение, поступившее в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, либо в течение срока, указанного в обращении органов власти, контрольных и надзорных органов.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. Ответ на обращение подписывается руководителем ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер», либо уполномоченным на то должностным лицом. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## 4. Организация и порядок рассмотрения обращений граждан на личном приеме руководителя и уполномоченных лиц.

4.1. Личный прием граждан руководителем и уполномоченными на то лицами в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» проводится в соответствии с графиком, размещенным на информационных стендах на первом этаже по адресам: г. Тюмень, ул. Холодильная, д.118/1, ул. 50 лет Октября,д.66/1.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в Журнал учета личного приема граждан руководителем и зам. руководителя в графу «Краткое содержание обращения». В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в графе «Принятые меры» Журнала личного приема граждан руководителем и зам. руководителя и заверяется личной подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Если решение вопросов во время личного приема требует дополнительного рассмотрения, от гражданина принимается письменное обращение, которое в день поступления регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан.

4.5. Если решение поднимаемых пациентом вопросов, не входит в компетенцию учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

4.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## 5. Меры по обеспечению прав граждан при рассмотрении обращений.

5.1. ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- получать письменный или устный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

## 6. Организация контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам и проведение анализа работы с обращениями.

6.1. Регистрации подлежат все обращения, поступившие по средствам почтовой, факсимильной связи, информационными системами общего пользования, а также доставленные гражданами лично.

6.2. Содержание поступившего обращения должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, докладывается главному врачу.

6.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляют должностные лица ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер», назначенные приказом главного врача учреждения за работу с обращениями граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.4. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, предоставление отчетов по работе с обращениями граждан, ежеквартально, по итогам года проводит анализ обращений граждан, органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам и предоставляет информацию заместителю главного врача.

6.5. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, на основе анализа обращений ежеквартально, по итогам за год разрабатывает конкретные планы по устранению выявленных нарушений и докладывает руководителю учреждения.

6.6. Информация об анализе внутриучрежденческого мониторинга о состоянии работы по обращениям граждан ежеквартального в срок до 10 числа следующего месяца, предоставляется в ГАУ МИАЦ по форме, утвержденной приказом Департамента здравоохранения Тюменской области от 30.06.2017г. № 503 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в медицинских организациях Тюменской области».

Приложение № 2
к приказу от 08.12.2023 г. № 197

**Журнал регистрации обращения граждан**
ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер»
начат:
окончен:

| Регистрационный № | Тип обращения* | Ф.И.О. пациента, адрес | От кого поступило | Тематика вопросов | Содержание |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| Резолюция руководителя | Дата контроля*** | Отметка об исполнении (дата и номер исх.) | Исполнитель | Примечание |
|---|---|---|---|---|
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

Приложение № 3
к приказу от 08.12.2023 г. № 197

**Учетная карточка личного приема граждан**

Вел (а) беседу_____Номер_____

Дата_____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес автора_____

Социальное положение_____

Льготный состав_____

Характер обращения_____

Содержание беседы:

Результат:

_____

_____

_____

_____

Ответом (разъяснение) (не) удовлетворен:

_____

С согласия заявителя ответ дается устно

_____

_____

Подпись заявителя

Приложение № 4

к приказу от 08.12.2023 г. № 197

**График личного приема граждан**
**главным врачом и заместителем главного врача**

| **Ф.И.О.** | **еженедельно** |
|---|---|
| Протопопов Л.А.,<br>главный врач | Вторник с 13-00 до 15-00 |
| Иванникова В.Ю.,<br>заместитель главного врача | Пятница с 15-00 до 16-00 |

Приложение № 5

к приказу от 08.12.2023 г. № 197

**Горячая линия администрации ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер»**

| Ф.И.О. | Должность | График | Телефон и Email |
|---|---|---|---|
| Немцова Ирина Владимировна | Заведующая сектором по контролю качества медицинской помощи и медицинской статистике, врач-офтальмолог | Понедельник с 9-00 до 11-00 | 50-37-46 oofd@med-to.ru |
| Протопопов Леонид Александрович | Главный врач | Вторник с 9-00 до 11-00 | 50-37-45 oofd@med-to.ru |
| Мищерина Ирина Альфредовна | Главная медицинская сестра | Среда с 9-00 до 11-00 | 21-57-63 oofd@med-to.ru |
| Шатских Светлана Васильевна | Начальник отдела организации медицинской помощи - врач-офтальмолог | Четверг с 9-00 до 11-00 | 50-37-46 oofd@med-to.ru |
| Иванникова Вероника Юрьевна | Заместитель главного врача | Пятница с 9-00 до 11-00 | 21-57-30 oofd@med-to.ru |

Приложение № 6
к приказу от 08.12.2023 г. № 197

# ИНСТРУКЦИЯ
# О ВЕДЕНИИ КНИГИ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И БЛАГОДАРНОСТЕЙ

1. ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» ведет Книгу жалоб, предложений и благодарностей установленной формы, в которую пациенты (граждане) записывают жалобы, предложения, замечания и благодарности.

2. Книга жалоб, предложений и благодарностей находится в холе Учреждения (рядом с регистратурой) в специальном открытом футляре в доступном для пациентов месте.

3. Пациентам (гражданам), желающим внести запись в Книгу жалоб, предложений и благодарностей должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка или карандаш, стол, стул). Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания и благодарностей.

4. Работник Учреждения, действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом ответственным за работу с обращениями граждан лицам и предоставить письменное объяснение по содержанию жалобы.

5. Руководитель Учреждения или его заместитель обязаны в 30-дневный срок рассмотреть внесенную в Книгу жалоб и предложений запись, внимательно разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе Учреждения или осуществлению приемлемых предложений.

Для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих лиц администрация делает в Книге на **оборотной стороне** заявления отметку о принятых мерах и в установленный срок направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

6. Записи пациентов и других граждан в Книге с целью оправдания действий работника Учреждения, на которого поступила жалоба, подлежат проверке и принимаются во внимание только при подтверждении изложенных фактов.

7. Изъятие Книги из Учреждения вышестоящими и другими организациями для проверки, снятия копий и других целей не допускается.

8. На работников Учреждения, виновных в нарушении установленного порядка ведения книг и рассмотрения жалоб и предложений пациентов (посетителей), налагаются дисциплинарные взыскания.

9. Книга жалоб, предложений и благодарностей является документом строгой отчетности и не может списываться до ее заполнения.

Не полностью заполненная в Учреждении в течение года Книга продлевается на следующий год, о чем делает соответствующую запись в книге.

Приложение № 7

к приказу от 08.12.2023 г. № 197

КНИГА ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И БЛАГОДАРНОСТЕЙ

_____ГАУЗ ТО **«Областной офтальмологический диспансер»** _____
Наименование учреждения

_____

Место печати

_____
Подпись руководителя учреждения

Формат 14 х 21

Форма оборотной стороны
заглавного листа

В ЭТОЙ КНИГЕ ПРОНУМЕРОВАНО И ПРОШНУРОВАНО ..... БЛАНКОВ ДЛЯ ЗАЯВЛЕНИЙ

Форма бланка заявлений

"__" _____ 12__ г.

ЗАЯВЛЕНИЕ N _____

Форма оборотной стороны
бланка заявления

Фамилия и инициалы заявителя _____

_____

Адрес заявителя _____

_____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия: _____

_____

_____

Подпись руководителя учреждения _____

Дата "__" _____ г.

Ответ заявителю послан "__" _____ 12__ г.

Для отметок представителя(ей) учреждения_____

_____

_____

Дата "__" _____ 12__ г.

Должность _____ Подпись _____

Приложение № 8
к приказу от 08.12.2023 г. № 197

.

| № п/п | Ф.И.О. паспортные данные | Дата записи | Дата и время приема | Краткое содержание обращения | Принятые меры | Ф.И.О. ведущего прием |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Приложение № 9
к приказу от 08.12.2023 г. № 197

**График работы дежурных администраторов**
**(корпус № 1)**

Ежедневно с 8.00 до 17.00 часов с понедельника по пятницу дежурные администраторы: заместитель главного врача Иванникова В.Ю., начальник отдела организации медицинской помощи – врач-офтальмолог Шатских С.В., главная медицинская сестра Мищерина И.А.

| **День недели** | **Администратор** | **дублер** |
|---|---|---|
| Понедельник<br>с 17 до 20 часов | Иванникова В.Ю., заместитель главного врача | Пересыпкина Э.Р. врач-офтальмолог отделения глаукомы |
| Вторник<br>с 17 до 20 часов | Пименов А.А. врач-офтальмолог лазерно-диагностического центра | Власова А.С. врач-офтальмолог отделения глаукомы |
| Среда<br>с 17 до 20 часов | Шатских С.В., начальник отдела организации медицинской помощи - врач-офтальмолог | Аникина О.Г. Заведующая отделением глаукомы- врач-офтальмолог |
| Четверг<br>с 17 до 20 часов | Васильев В.А., заведующий диагностическим центром - врач-офтальмолог | Власова А.С. врач-офтальмолог отделения глаукомы |
| Пятница<br>с 17 до 20 часов | Немцова И.В. заведующий сектором по контролю качества медицинской помощи и медицинской статистике, врач-офтальмолог | Жиляева О.К. врач-офтальмолог лазерно-диагностического центра |

Приложение № 10
к приказу от 08.12.2023 г. № 197

**График работы дежурных администраторов**
**(корпус № 2)**

Ежедневно с 8.00 до 17.00 часов с понедельника по пятницу дежурные администраторы: заведующий отделением терапевтической офтальмологии - врач-офтальмолог Добрусь А.О., заведующий отделением приема детского населения - врач-офтальмолог Доркина И.Л., заведующий лабораторией контактной коррекции зрения - врач-офтальмолог Девяткова В.П., старший фельдшер отделения терапевтической офтальмологии Матвеева М.А.

| **День недели** | **Администратор** | **Дублер** |
|---|---|---|
| Понедельник с 17 до 20 часов | Мамаева О.В. врач-офтальмолог отделения приёма детского населения | Филиппова Л.А., старшая медицинская сестра лаборатории контактной коррекции зрения |
| Вторник с 17 до 20 часов | Лисицына Е.А. - врач-офтальмолог отделения приёма детского населения | Мамаева О.В., заведующий кабинетом глазного протезирования - врач-офтальмолог |
| Среда с 17 до 20 часов | Доркина И.Л., заведующий отделением приема детского населения - врач-офтальмолог | Девяткова В.П., заведующий лабораторией контактной коррекции зрения - врач-офтальмолог |
| Четверг с 17 до 20 часов | Алимова Н.А. врач-офтальмолог отделения приёма детского населения | Филиппова Л.А., старшая медицинская сестра ЛККЗ |
| Пятница с 17 до 20 часов | Матвеева М.А., старший фельдшер отделения терапевтической офтальмологии | Хисамутдинова И.Т. – старший фельдшер отделения терапевтической офтальмологии. |