



**МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ  
„СВЕТА ПЕТКА” АД**

**гр. ВИДИН 3700, УЛ . „ЦАР СИМЕОН ВЕЛИКИ” 119**

**☎ / тел./факс: / 094 / 60 60 25; e-mail:mbal\_vidin@abv.bg**

Заличена информация във  
връзка със ЗЗЛД  
и Регламент (ЕС) 2016/679

Утвърдил:

Д-р И.Найденова-Изп. Директор

**П Р А В И Л А  
ЗА РЕДА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, АНАЛИЗ И  
ОТГОВОР НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ЗА КОРУПЦИЯ**

**I. ПОВОД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ**

Жалби и сигнали могат да подават всички физически лица без разлика на гражданство, пол, религиозни убеждения, политическа принадлежност.

Жалба или сигнал в МБАЛ „Света Петка” АД гр. Видин се подава от лица с:

1. Неудовлетвореност от качеството на предоставената медицинска помощ, което включва :

- затруднен достъп,
- забавяне на лечението,
- усложнения, настъпили по време на лечебно- диагностичния процес,
- поставяне на грешна диагноза,
- неправилно проведено лечение,
- съмнения за проявена лекарска небрежност,
- морално-етични проблеми между лекари и пациенти по време на лечение;
- други.

2. Нарушаване на правата като пациент:

- липса на информирано съгласие при постъпване в лечебното заведение и преди извършване на определени процедури;
- неполучаване на достъпна информация от лекуващия лекар, даваща възможност за свобода на избора на лечение;
- неоказана своевременна медицинска помощ;

- отказ за предоставяне на медицинска документация, поискана по надлежния ред от лечебното заведение.
- неправомерно заплащане на потребителска такса в лечебно заведение;
- други

3. При съмнения за неправомерно разходване на лекарствени продукти, предназначени за лечение на заболявания, доставени по реда на Наредба № 34/2005 г. на МЗ за реда за заплащане от републиканския бюджет на лечението на българските граждани за заболявания извън обхвата на задължителното здравно осигуряване.

4. Съмнения за действието и разпространението на корупционни практики в областта на здравеопазването.

МБАЛ „Света Петка” АД гр. Видин **НЕ РАЗГЛЕЖДА** жалби и сигнали ( или се пренасочват към други институции), които са постъпили **АНОНИМНО** или се отнасят до:

- Уреждане на трудово-правни отношения в дадено лечебно заведение;
- Неправомерно издадени болнични листи или съмнения за тяхната достоверност, както и за дейността на ТЕЛК;
- Нарушения, извършени преди повече от една година от датата на получаване на жалбата .

## **II. НЕОБХОДИМА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДА БЪДЕ РАЗГЛЕДАНА ЖАЛБАТА / СИГНАЛА**

За извършване на проверка, предприемане на своевременни действия и уведомяване на подателя за резултатите от работата по жалбата / сигнала е необходимо тя да съдържа следната информация:

- Данни за подателя, включително за връзка с него;
- Пълно, точно и ясно описание на нарушението, свързано с медицинското обслужване;
- Данни за нарушителя;
- Периода на извършване на нарушението;
- Информация за това дали същият случай е в процес на разглеждане от съд или друга институция;
- Информация за причинените вреди.
- Копия на документи, доказващи извършеното нарушение, ако има такива.

### **III. РЕД ЗА ПОДАВАНЕ , РАЗГЛЕЖДАНЕ, АНАЛИЗ И ОТГОВОР НА ЖАЛБИ / СИГНАЛИ**

Жалбата / сигнала могат да бъдат подадени на място в лечебното заведение или изпратени по пощата.

Получената жалба/ сигнал получават входящ номер в деловодството на болницата и се предоставят на Изпълнителния директор за разглеждане. След запознаване с жалбата се предприемат съответните мерки, необходими за да бъде направен анализ – проверка по случая, изискване на писмени становища от лицата, медицинска документация, необходими за изясняване на случая.

Събраните по жалбата / сигнала данни се анализират, обсъждат и се изготвя отговор / становище, което се изпраща на жалбоподателя.

### **IV. СРОК ЗА ИЗПРАЩАНЕ НА ОТГОВОР ПО ЖАЛБИ/ СИГНАЛИ**

Отговорът/станowiщето на Изпълнителния директор или ръководството на лечебното заведение се изпраща на жалбоподателя в 30 (тридесет) дневен срок от постъпването на жалбата/сигнала, като се уведомява за резултатите от проверката и за предприетите действия.