

«СЛУЖБА МЕДИАЦИИ В ПОЛИКЛИНИКЕ».

Несмотря на то, что в БУ «Лангепасская городская больница» созданы все условия для качественного получения услуг, конфликты в поликлинике всё же возникают. Межличностные конфликтные отношения между пациентом и врачом, непонимание друг друга сторон, нерешенность личных ситуаций в поликлинике заставляет граждан обращаться с жалобами.



В связи с этим в апреле 2022 года на базе детской поликлиники начала работу «Служба медиации». Понятие «**медиация**» происходит от латинского «mediare» — посредничать.

Медиация — это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон.

Медиация — это процесс переговоров, в котором медиатор-посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению, в результате выполнения которого стороны урегулируют конфликт между собой. К медиации обращаются в вопросах здравоохранения и образования, семейных спорах, урегулирования конфликта в сфере финансов и экономики.

В поликлинике медиаторами являются руководители структурных подразделений. Устные и письменные жалобы рассматриваются в индивидуальном порядке. При поступлении серьезной жалобы в работу включается юридический отдел больницы. Специалисты внимательно изучают каждый случай, пытаются найти индивидуальный подход к каждому участнику переговоров и найти дипломатическое решение. Медиаторы ориентируются на Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Также медиатором в поликлинике является специалист по социальной работе. Имея опыт работы в социальной сфере, он помогает улаживать конфликтные ситуации.

При возникновении конфликтной ситуации пациенты могут:

- Лично обратиться к заведующему детской поликлиникой Дегтяревой Татьяне Владимировне (детская поликлиника, каб. №306, телефон 25029)

А также:

- ✓ по вопросам обслуживания детей участковыми педиатрами и медицинскими сестрами - к заведующему консультативно-диагностическим отделением Забабуриной Елене Леонидовне (детская поликлиника, каб. №308, телефон 25013).
- ✓ по вопросам обслуживания детей врачами узкими специалистами – к и.о. заведующего консультативно-диагностическим отделением 2 Пановой Людмиле Николаевне (детская поликлиника, каб. №301, телефон 25013).

- ✓ На базе детской городской поликлиники ведет прием по личным вопросам специалист по социальной работе с Пн - Пт с 9.30-13.00.
Пытель Анастасии Николаевне, детская поликлиника, каб.№312).
- По вопросам поликлинического обслуживания населения можно обратиться к заместителю главного врача по поликлиническому разделу работ Чухмановой Галине Владимировне (каб. №420, телефон 20250; (958)8845102).
- По проблемным вопросам, касающимся стационарной помощи следует обращаться к заместителю главного врача по медицинской части Шорохову Игорю Вячеславовичу (каб. №415, телефон 22458, (958)8845101).
- Уважаемые пациенты! Вы также можете обратиться к главному врачу БУ «Лангепасская городская больница» Нохрину Александру Владимировичу (приемная главного врача каб. № 422, телефон 20345; (902)0290353.

Также возможно: разместить жалобу на сайте городской больницы.