



# УМБАЛ • КАНЕВ •

УНИВЕРСИТЕТСКА МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА  
ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ „КАНЕВ“ АД



УТВЪРЖДАВАМ: \_\_\_\_\_

(подпис и печат)

**Иван Иванов** – изпълнителен директор на  
„Университетска многопрофилна болница  
за активно лечение „Канев“ АД

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ПРИЕМАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ИСКАНИЯ, СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ,  
ЖАЛБИ И МОЛБИ, ПОСТЪПИЛИ В УНИВЕРСИТЕТСКА МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА  
ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ „КАНЕВ“ АД

## **Раздел I.**

### *Общи положения*

Чл. 1. Всеки пациент, съответно неговият родител, настойник, попечител или упълномощено от тях лице, както и всяко друго лице, може да подава искания, сигнали, предложения, жалби и молби, наричани по-долу за краткост „сигнали”, относно качеството на оказаните здравни грижи или други обстоятелства във връзка с пребиваването в лечебното заведение.

## **Раздел II.**

### *Ред за подаване на сигнали*

Чл. 2. (1) Сигнали и могат да бъдат подавани по следните начини:

1. на място в сградата на лечебното заведение - гр. Русе, ул. „Независимост“ № 2, в Административната сграда-Деловодство.

2. чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Русе, ул. „Независимост“ № 2, УМБАЛ „Канев“ АД, до изпълнителния директор.

3. на електронната поща на лечебното заведение - [hospitalruse@hospitalruse.org](mailto:hospitalruse@hospitalruse.org).

(2) Приемат се и разглеждат само писмени сигнали, които съдържат:

- трите имена на лицето, подаващо сигнала, телефон или пощенски/електронен адрес за контакти;

- данни за услугата/отделението, име и/или длъжност на служител, периода от време, през които е възникнало събитието, посочено в сигнала.

- възражения и тяхното основание, както и конкретни данни за извършено нарушение;

- дата и подпис.

## **Раздел III.**

### *Администриране на постъпилите сигнали*

Чл. 3.(1) На всички постъпили сигнали се поставя входящ номер и дата от служител в деловодството на УМБАЛ „Канев“ АД.

(2) Постъпилите сигнали, за които лечебното заведение не е компетентен орган да разгледа и вземе решение по тях, се препращат до компетентния орган, съгласно изложената в сигнала проблематика, в 7-дневен срок, като за препращането на сигнала се уведомява подателя.

(3) Сигнали, подадени повторно до въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако се основават на нови факти.

(4) Не се разглеждат анонимни сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

## **Раздел IV.**

### *Правила и срокове за разглеждане на постъпилите сигнали*

Чл. 4. (1) Изпълнителният директор съобразно данните, изложени в сигнала и спецификата на случая с резолюция определя лице, което да извърши проверка на обстоятелствата, описани в постъпилния сигнал. По преценка, със заповед може да назначи комисия, която да извърши проверката.

(2) Служителят или служителите, на които е възложена проверката по сигнала проверяват всички налични документи и обстоятелства, като могат да изискват допълнителни документи и становища/обяснения от съответните служители, упоменати в сигнала. За резултатите от извършената проверка, посеченият по-горе служител/служители изготвя/т доклад (рапорт) до Изпълнителния директор.

(3) Събраните по сигнала доказателства и документи, включително доклада/рапорта по ал. 2 се предават на отдел „Юридически“ за изготвяне на отговор.

(4) Изготвеният отговор се предава на Изпълнителния директор за одобрение и подпис.

(5) В 30-дневен срок от постъпване на сигнала, подателя се уведомява писмено за резултатите от извършената проверката. При невъзможност за набавяне на необходимите документи и доказателства по сигнала този срок може да бъде удължен.

(6) Отговор до подателя на сигнала се изпраща, чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка или на имейл, ако такъв е посочен в сигнала.

Чл. 5. Всички документи събрани по сигнала се прилагат в образуваната преписка и се съхраняват в Деловодството на лечебното заведение. След изтичане на съответния срок се архивират в архива на УМБАЛ „Канев“ АД.

Чл. 6. (1) При констатиране на основателност на сигнала, изпълнителният директор определя мерки за отстраняване на допуснатите нарушения/пропуски.

(2) При констатиране на нарушение на трудовата дисциплина от страна на служители на лечебното заведение, изпълнителният директор образува дисциплинарно производство за налагане на дисциплинарно наказание на виновните служители.

### **Допълнителни разпоредби**

§ 1. Настоящите правила са приети със заповед № 44/28.01.2025 г. на изпълнителния директор на УМБАЛ „Канев“ АД, влизат в сила от датата на утвърждаването им и отменят Вътрешни правила за разглеждане на сигнали, жалби, запитвания и предложенията, постъпили в „МБАЛ-Русе“ АД, утвърдени със Заповед № 643/29.09. 2014 година на изпълнителния директор „МБАЛ-Русе“ АД.

§ 2. Настоящите правила не се отнасят за подаването на сигнали за нарушения, станали известни на сигнализиращото лице в работен контекст съгласно Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.

### **Преходни и заключителни разпоредби**

§ 3. Контрол върху изпълнението на вътрешните правила се възлага на директор Медицински дейности.

§ 4. Писмени указания по прилагането на настоящите вътрешни правила издава изпълнителния директор на „УМБАЛ-Русе“ АД.