

Утверждаю

Главный врач ГБУЗ СО «ТГКП № 3»

Кирасиров Р.К.



2017г.

Порядок обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ СО «ТГКП № 3»

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ СО «ТГКП № 3».

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:
Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБУЗ СО «ТГКП № 3» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ СО «ТГКП № 3»

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой в ГБУЗ СО «ТГКП №3», в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- 8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невниманье со стороны сотрудников ГБУЗ СО «ТГКП № 3»;
- 10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к оформлению жалобы

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействия), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
 - 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействия) которого обжалуются;
 - 3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;
 - 4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;
 - 5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).
- Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в ГБУЗ СО «ТГКП № 3»: 445032, г.Тольятти, ул.Свердлова, д.82, факс: (8482) 37-11-89, e-mail: pol3@zdravtl.ru
- лично в медицинскую организацию по адресу: 445032, г.Тольятти, ул.Свердлова, д.82, канцелярия (6 этаж).

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя ГБУЗ СО «ТГКП № 3», жалоба подается в Министерство здравоохранения Самарской области или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников в иных уполномоченных органах и организациях.

Срок регистрации письменных обращений, жалоб – с момента поступления в течение одного дня.

Общий срок рассмотрения письменных обращений, жалоб граждан составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения, жалобы; в иных случаях – в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:
 - повторного оказания медицинской услуги;
 - привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
 - отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
 - а также в иных формах.
2. Отказывает в удовлетворении жалобы.
3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.