

**Порядок  
обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала  
ГБУ РО «ГП» в г. Шахты**

**1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала поликлинического отделения ГБУ РО «ГП» в г. Шахты

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

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

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБУ РО «ГП» в г. Шахты

при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

**Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУ РО «ГП» в г. Шахты**

2. Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, 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; нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГБУ РО «ГП» в г. Шахты
- 9) 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 (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

- 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) 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 (бездействии) 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**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются распорядительными документами.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена лично в медицинскую организацию:

Главному врачу ГБУ РО «ГП» в г. Шахты Шаповалову Владимиру Владимировичу, 22-90-87, адрес: ул. Михайлова, 6 г. Шахты 346523

Заместителю главного врача по медицинской части ГБУ РО «ГП» в г. Шахты – Жихаревой Анне Витальевне, тел: 22-90-87, адрес: ул. Михайлова, 6 г. Шахты 346523

в письменном виде или на адрес электронной почты: gp4sh.ru

В зависимости от ситуации, пациент также может обратиться в следующие органы и к следующим лицам:

В Министерство здравоохранения РО на телефон «горячей линии» (863)263-20-50, также можно обращаться в Министерство здравоохранения РФ, специальные надзорные органы (Роспотребнадзор и Росздравнадзор), в правоохранительные органы (полицию и прокуратуру), страховые компании, и в суд для защиты своих прав.

Срок рассмотрения обращений граждан — 30 дней (ч. 1 ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

#### **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;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- 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.

**Ответственными лицами за работу с жалобами и обращениями граждан ГБУ РО «ГП» в г. Шахты:**

Жихарева Анна Витальевна - заместитель главного врача по медицинской части каб. № 1

Часы приема по личным вопросам

Вторник с 15.00 до 16.00

Пятница с 15.00 до 16.00

Логашкин Александр Алексеевич – заместитель главного врача по КЭР

каб. № 2

Часы приема по личным вопросам

Среда, пятница

с 09.00 до 10.00 часов

Туриченко Любовь Ивановна - и.о. заведующей педиатрического отделения

каб. № 203

Часы приема:

Ежедневно 09.00 до 13.00 ;