

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации (далее Досудебный порядок)**

**1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации 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) должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

госпитализации, провести внеплановый осмотр зав. отделением, организовать консультацию и т.п.).

6. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания медицинской помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону, даётся письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

7. Если при обращении на Телефон доверия (горячей линии) медицинской организации не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

8. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

9. Прием поступающих на Телефон доверия (горячей линии) обращений осуществляется на телефонный номер\_ + 8-963-707-77-48

10. Время работы Телефона доверия (горячей линии) - с 09-00 до 16-12 в рабочие дни. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 16 часов 12 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

11. Информация о режиме работы Телефона доверия (горячей линии) в медицинской организации доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах медицинской организации и иных информационных ресурсах.

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой 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) неудовлетворенность принятыми решениями медицинской организации или ее должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- 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 (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 ее 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 Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте 364043, г. Грозный ул. Ялтинская, 12а.

-лично в медицинскую организацию: каб. №49 с 9.00 до 16.00 ч.

-по телефонам: +8-928-898-38-37 и тел +8-963-707-77-48;

-по телефону доверия (горячей линии) +7 8-963-707-77-48;

-электронной почтой в медицинскую организацию E-mail: [polliklinika6@list.ru](mailto:polliklinika6@list.ru)

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утвержденным руководителем медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя медицинской организации, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

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

## **5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалоб**

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 органы прокуратуры.

## **6. Требования к размещению настоящего Порядка**

Настоящий Порядок размещается на информационных стендах медицинской организации.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства медицинской организации, руководителей структурных подразделений медицинской организации и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

## **7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **8. Ответственность и контроль**

1 Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель медицинской организацией.