



Порядок обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ»

1. Общие положения.

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала больницы БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ».

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) персонала больницы БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ» 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 больницы БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ».

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;
- 3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 4) отказ в оказании медицинской помощи;
- 5) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

- 6) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи ;
- 7) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 8) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны персонала больницы БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ».
- 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.

3. 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 больницы БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ» Семакову Александру Серафимовичу, тел.8 (81737) 2-12-60, адрес: 162840, Вологодская область, Устюженский район, г. Устюжна, ул. Карла Маркса, д.53.

Заместителю главного врача по медицинской работе БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ» - Цветковой Светлане Альбертовне, тел.8 (81737) 2-29-37, адрес: 162840, Вологодская область, Устюженский район, г. Устюжна, ул. Карла Маркса, д.53.

Заведующему поликлиникой БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ» Шувалову Алексею Борисовичу, тел 8(81737) 2-21-61, адрес: 162840, Вологодская область, Устюженский район, г. Устюжна, ул. Карла Маркса, д.53

в письменном виде или на официальный сайт больницы: E-mail: crd-35@gambler.ru

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

Также можно обращаться в Департамент здравоохранения Вологодской области, 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).

4. 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 в больнице
БУЗ ВО «Устюженская ЦРБ» являются:**

Цветкова Светлана Альбертовна - заместитель главного врача медицинской части
каб. № 1(административное здание)

Часы приема:

Понедельник с 15.00 до 17.00, Среда с 11.00 до 13.00

Шувалов Алексей Борисович- заведующий поликлиникой, каб. № 5(поликлиника)

Часы приема:

Четные дни с 16.00 до 20.00 нечетные дни с 09.00 до 13.00 часов

Архипов Николай Петрович - юрисконсульт учреждения, каб.№6(административное
здание).

Часы приема:

Четверг с 15.00 до 17.00, Пятница с 11.00 до 13.00