

«Утверждаю»
Главный врач ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф. Филатова ДЗМ»

А.И. Чубарова

« ____ » _____ 2023 г.



Порядок обжалования решений и действий (бездействия) персонала ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф.Филатова ДЗМ»

1. Общие положения

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф. Филатова ДЗМ» (далее – Учреждение) в досудебном Порядке.

1.2. 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";
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 г. №21-ФЗ;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

1.3. Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала Учреждения 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 Учреждения

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

- 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) Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её 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

3.1 Жалоба должна содержать:

3.1.1 Наименование Учреждения, осуществляющего медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников, которого обжалуются;

3.1.2 Должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника Учреждения, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3.1.3 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;

3.1.4 Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения или его должностных лиц и сотрудников.

3.1.5 Доводы, на основании которых пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

3.2. 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

4.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком организации работы с обращениями граждан в Учреждении, утверждённым главным врачом.

4.2. В случае нарушения прав пациента медицинским или иным персоналом Учреждения или возникновения конфликтной ситуации, пациент (или его законный представитель) могут обратиться с **устной жалобой** непосредственно к:

- заместителям главного врача (в соответствии с **графиком приема граждан** администрацией)
- главному врачу (по предварительной записи, по телефону **8 (499) 254-52-92**).

4.3. Жалоба пациента или его законного представителя **может быть направлена:**

- в письменном виде по почте России по адресу: **123001, г. Москва, ул. Садовая -**

Кудринская, д.15

- электронной почтой в медицинскую организацию на адрес: **dgkb13@zdrav.mos.ru**
- лично в медицинскую организацию по адресу: **г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д.15, корп. 3, 2 этаж, канцелярия**
- по телефону горячей линии: **8 (968) 894-19-47, круглосуточно**
- на официальный сайт медицинской организации : **filatovmos.ru**

4.4. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

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

4.6. В случае если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию Учреждения, жалоба в соответствии с Порядком организации работы с обращениями граждан в Учреждении, утверждённым главным врачом, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

4.7. В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача Учреждения, жалоба подается в орган, осуществляющий контрольно - надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

5.1. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

5.1.1 **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 Учреждением 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.

5.1.2 **отказывает** в удовлетворении жалобы.

5.2. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления главный врач Учреждения незамедлительно **направляет имеющиеся материалы** в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

6.1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах Учреждения;
- на официальном сайте Учреждения.

6.2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у администрации Учреждения, руководителей структурных подразделений Учреждения и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Учреждения

7.1. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждения регламентируется Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 г. №21-ФЗ.