



УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач
КГБУЗ «Ермаковская РБ»
А.М. Петровский

Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала КГБУЗ «Ермаковская РБ»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала КГБУЗ «Ермаковская РБ».
- 1.2. Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала КГБУЗ «Ермаковская РБ» (далее – учреждение) в досудебном порядке.
- 1.3. Рассмотрение жалоб граждан в КГБУЗ «Ермаковская РБ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»;
 - Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Приказом МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»;
 - Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения и требования к оформлению жалобы

- 2.1. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
 - несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
 - требование представления гражданином документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
 - отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
 - отказ в оказании медицинской помощи;
 - неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
 - несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
 - неудовлетворённость принятыми решениями учреждением или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала учреждения;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

2.2. При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- наименование учреждения, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы;
- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи жалобы.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

2.5. Гражданин при устной жалобе сообщает 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 гражданину.

3. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

3.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб граждан регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждении, утверждённым приказом главного врача учреждения.

3.2. Жалоба гражданина может быть направлена:

1) при личном обращении (в рабочее время учреждения) по адресу: с.Ермаковское ул. Курнатовского 101А главному врачу Петровскому Александру Михайловичу, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Глушан Наталье Викторовне, и.о. заместителя главного врача по медицинскому обслуживанию населения Сорокиной Светлане Сергеевне тел. 8(39138)2-15-32;

2) по электронной почте по адресу: crb@mail.ru

3) почтой по адресу: 662820 Ермаковский район, с. Ермаковское, ул. Курнатовского 101А.

3.3. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме.

3.4. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача учреждения, жалоба подается в министерство здравоохранения Красноярского края или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.5. Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения в иных уполномоченных органах и организациях.

3.6. Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала учреждения в судебном порядке. Гражданин вправе обратиться за

защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством судопроизводстве.

4. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

4.1. По результатам рассмотрения жалобы главный врач (исполняющий обязанности главного врача) 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 гражданином;
- отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;
- возврата гражданину 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 главный врач (исполняющий обязанности главного врача) незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

4.2. В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в министерство здравоохранения Красноярского края или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения