

ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников
медицинской организации

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. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая, третья и четвертая) (с изменениями и дополнениями).

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:

- 1) нарушение установленного срока предоставления услуг по санаторно-курортному лечению/ реабилитации или отдельной медицинской услуги;
- 2) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, непредусмотренных действующими нормативными правовыми актами для предоставления услуг по санаторно-курортному лечению/ реабилитации;
- 3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено

- действующими нормативными правовыми актами для предоставления услуг по санаторно-курортному лечению/ реабилитации;
- 4) отказ в предоставлении услуг по санаторно-курортному лечению/ реабилитации;
 - 5) неудовлетворённость качеством и организацией предоставления услуг по санаторно-курортному лечению/ реабилитации;
 - 6) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при предоставлении услуг по санаторно-курортному лечению/ реабилитации;
 - 7) неудовлетворённость принятыми решениями Учреждения или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с предоставлением услуг по санаторно-курортному лечению/ реабилитации;
 - 8) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников Учреждения;
 - 9) требование внесения при предоставлении услуг по санаторно-курортному лечению/реабилитации, платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ЖАЛОБЫ

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Учреждения, осуществляющего медицинскую деятельность (предоставляющего услуги по санаторно-курортному лечению/ реабилитации) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
- 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника Учреждения, 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) Учреждения 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 Порядком работы с личными обращениями граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский реабилитационный центр «Сергиевские минеральные воды» Федерального медико-биологического агентства», утверждённым главным врачом ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- 1) в письменном виде - Почтовый адрес медицинской организации:
446533, РФ, Самарская область, Сергиевский район, посёлок Серноводск, улица Советская, 63, факс +7 (84655) 3-16-74, адрес электронной почты: sergmrc@yandex.ru;
- 2) устно - телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Учреждения: +7 (84655) 3-16-74; 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 Учреждения, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Учреждении, утверждённым главным врачом, 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 учреждения, жалоба подается в соответствующий орган, осуществляющий контрольно - надзорные функции, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:
 - повторного предоставления услуг по санаторно-курортному лечению/реабилитации;
 - 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 предоставления услуг по санаторно-курортному лечению/реабилитации, медицинской услуги в 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 главный врач Учреждения незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

6. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА

1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах Учреждения;
- на официальном сайте ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России (<https://sernovodsksmv.ru>);
- а также на иных информационных ресурсах.

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

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

Должностные лица и сотрудники ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель медицинской организацией.