

«Утверждаю»  
Главный врач  
МБУЗ «Стоматологическая  
Поликлиника №1»  
\_\_\_\_\_ Е.В. Примак  
«09» января 2018г.

**Порядок**

**обжалования действий (бездействия) медицинского  
и иного персонала в МБУЗ «Стоматологическая  
поликлиника №1» г. Новочеркасск**

**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";

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1(ред. от 09.02.2009г.) "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ (ред. от 09.02.2009г.)

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 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**

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.

#### **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 или факсу в медицинскую организацию
- г. Новочеркасск, пр. Платовский, 86, т. 24-32-73
- электронной почтой в медицинскую организацию

- лично в медицинскую организацию
- по телефону 22-07-32

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, утверждённым 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 Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации 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 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**

1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах медицинской организации;

- на официальном сайте 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 регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

#### **8. Ответственность и контроль**

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

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель медицинской организацией.