

## **Информация о возможности и порядке обжалования действия (бездействия) медицинского или иного персонала**

### **МБУЗ «Городская поликлиника №5 г. Ростова-на-Дону»**

#### **1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала МБУЗ «Городская поликлиника №5 г. Ростова-на-Дону».

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

1. Федеральным [закон](#)ом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
2. Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
3. Федеральным [закон](#)ом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников персонала МБУЗ «Городская поликлиника №5 г. Ростова-на-Дону», 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 МБУЗ «Городская поликлиника №5 г. Ростова-на-Дону».**

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;
- 4) Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания 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 МБУЗ «Городская поликлиника №5 г. Ростова-на-Дону».

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 распорядительными документами главного врача МБУЗ «Городская поликлиника №5 г. Ростова-на-Дону».

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

- лечащему врачу;
- зав. отделением;
- зам. главного врача;
- главному врачу;
- к дежурному администратору (с графиком дежурных администраторов можно ознакомиться в регистратуре или приемной).

Жалоба пациента или его законного представителя также может быть направлена:

- лично в медицинскую организацию по адресу: 344023, г. Ростов-на-Дону, пр. Ленина, 223, каб. №1 (приемная);

- по телефону: (863)252-05-20;

- в письменном виде по почте или факсу в МБУЗ «Городская поликлиника №5 г. Ростова-на-Дону», 344023, г. Ростов-на-Дону, пр. Ленина,223, email: priz5pol@list.ru

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба подается в Управление здравоохранения города Ростова-на-Дону, Министерство здравоохранения Ростовской области 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 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 правоохранительные органы.