

Утверждено
приказом главного врача
ГБУ «РВФД» Минздрава КБР
от « 30 » марта 2023г.
№ 43-17

**Порядок
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников
ГБУ «РВФД» Минздрава КБР**

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУ «РВФД» Минздрава КБР. 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";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБУ «РВФД» Минздрава КБР 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 ГБУ «РВФД» Минздрава КБР

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 ГБУ «РВФД» Минздрава КБР или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников диспансера;
- 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 главным врачом ГБУ «РВФД» Минздрава КБР.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в ГБУ «РВФД» Минздрава КБР

360001, КБР, г. Нальчик, Долинск, пр-кт Шогенцукова, д.15;

- электронной почтой в ГБУ «РВФД» Минздрава КБР

адрес электронной почты: gu_rvfd@mail.ru;

- лично в ГБУ «РВФД» Минздрава КБР по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.30;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30;

- по телефону 42-05-93.

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 ГБУ «РВФД» Минздрава КБР, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУ «РВФД» Минздрава КБР, утверждённым главным врачом диспансера, 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) главного врача ГБУ «РВФД» Минздрава КБР, 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 ГБУ «РВФД» Минздрава КБР в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы ГБУ «РВФД» Минздрава КБР 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 диспансером 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 главный врач ГБУ «РВФД» Минздрава КБР незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

1. Настоящий Порядок размещается на информационном стенде ГБУ «РВФД» Минздрава КБР.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства ГБУ «РВФД» Минздрава КБР, руководителей структурных подразделений ГБУ «РВФД» Минздрава КБР и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Ответственность и контроль

1. Должностные лица и сотрудники ГБУ «РВФД» Минздрава КБР несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет заместитель главного врача ГБУ «РВФД» Минздрава КБР.