

Порядок обжалования решений и действий (бездействия) медицинских и иных работников ГКУЗ «КДСЛТ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) работников ГКУЗ «КДСЛТ» 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) медицинских и иных работников ГКУЗ «КДСЛТ»

2.1. Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

2.1.1. Нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

2.1.2. Требование представления пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

2.1.3. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

2.1.4. Отказ в оказании медицинской помощи;

2.1.5. Неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

2.1.6. Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

2.1.7. Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и работниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

2.1.8. Нарушения профессиональной этики и деонтологии, грубость и невнимание со стороны работников учреждения;

2.1.9. Требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к оформлению жалобы

4. Жалоба должна содержать:

3.1.1. Наименование медицинского учреждения, осуществляющего медицинскую деятельность решение и действия (бездействие) должностных лиц и работников которого обжалуются;

3.1.2. Должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или работника медицинского учреждения, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3.1.3. 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;

3.1.4. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) медицинских и иных работников;

3.1.5. 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

4.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются распорядительными документами.

4.2. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена лично в медицинское учреждение следующими способами:

4.2.1. С использованием электронных сервисов – электронная почта delfin1995@inbox.ru, официальный сайт <https://kdsit.chitazdrav.ru>

4.2.2. Письменно через приемную главного врача.

4.2.3. Письменно по адресу: 674677, Забайкальский край, г. Краснокаменск, 7 мкр., д. 713.

4.3. В зависимости от ситуации, пациент также может обратиться в следующие органы и к следующим лицам

— Министерство здравоохранения Забайкальского края,

— специальные надзорные органы (Роспотребнадзор и Росздравнадзор),

— правоохранительные органы (полицию и прокуратуру),

— в суд для защиты своих прав.

4.3. Обращения граждан рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней со дня регистрации.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

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

5.1.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

– привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;

– отмены принятого решения, исправления допущенных медицинским учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

– а также в иных формах.

5.1.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.1.3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

6. Ответственными лицами за работу с жалобами и обращениями граждан

Заместитель главного врача по медицинской части Исакова Оксана Владимировна