

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников ОБУЗ «КГДП»

1. Общие положения

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников областного бюджетного учреждения здравоохранения «Курская городская детская поликлиника» комитета здравоохранения Курской области (далее - ОБУЗ «КГДП») в досудебном (внесудебном) порядке.

1.2. Настоящий Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников ОБУЗ «КГДП» (далее — Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», иными действующими нормативными и правовыми актами.

1.3. Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействия) должностных лиц и работников ОБУЗ «КГДП» 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 работников ОБУЗ «КГДП»

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

2.1.1. нарушение установленных сроков предоставления медицинской помощи;

2.1.2. требование представления пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой 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 ОБУЗ «КГДП» или его должностными лицами и работниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

2.1.8.нарушения профессиональной этики и деонтологии, грубость и невнимательность со стороны должностных лиц и работников ОБУЗ «КГДП»;

2.1.9.требование внесения при оказании медицинской помощи платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами;

2.1.10.иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3. Требования к оформлению жалобы

3.1. Жалоба должна содержать:

3.1.1.наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь) решение и действия (бездействие) должностных лиц и работников, которой обжалуются;

3.1.2.фамилию, имя, отчество, должность (по возможности) должностного лица или работника ОБУЗ «КГДП», решение и действия (бездействия) которого обжалуются;

3.1.3.фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства пациента, 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;

3.1.4.сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ОБУЗ «КГДП» или её должностных лиц и работников ОБУЗ «КГДП»;

3.1.5.доводы, на основании которых пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием) ОБУЗ «КГДП», должностного лица или работника ОБУЗ «КГДП».

3.2. 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 Порядком организации рассмотрения обращений граждан, утвержденным приказом ОБУЗ «КГДП» от 09.01.2023 г. № 20 (далее — Порядок от 09.01.2023 г. № 20).

4.2. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена в ОБУЗ «КГДП»:

4.2.1. в письменном виде по почтовому адресу: 305048, г. Курск, проспект Энтузиастов, 18.

4.2.2. в форме электронного документа путем заполнения специальной формы на официальном сайте ОБУЗ «КГДП» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.muzdp8.ru>;

4.2.3. в форме электронного документа на e-mail: mmy_dp@sovtest.ru

4.2.4. факсом по телефонному номеру: 8 (412) 52-54-49;

4.2.5. лично в приемную главного врача ОБУЗ «КГДП» (305048, г. Курск, проспект Энтузиастов, 18, 4 этаж, кабинет № 411) в соответствии со следующим режимом работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница	- с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв	- с 13.00 до 13.30.

4.3. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

4.4. Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию ОБУЗ «КГДП», жалоба в соответствии с Порядком от 09.01.2023 г. № 20, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

4.6. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников ОБУЗ «КГДП» и в иных уполномоченных органах и организациях:

- в Министерство здравоохранения Курской области;
- в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;
- в Территориальный Фонд обязательного медицинского страхования Курской области;
- в прокуратуру;
- в суд (в установленных законом случаях).

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

5.1. По результатам рассмотрения жалобы ОБУЗ «КГДП» принимает одно из следующих решений:

5.1.1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

5.1.1.1. повторного оказания медицинской помощи;

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

5.1.1.3. отмены принятого решения, исправления допущенных ОБУЗ «КГДП» опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи документах;

5.1.1.4. возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

5.1.1.5. 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 административного правонарушения или преступления главный врач ОБУЗ «КГДП» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению Порядка

6.1. Настоящий Порядок размещается:

6.1.1. на информационных стендах ОБУЗ «КГДП»;

6.1.2. на официальном сайте ОБУЗ «КГДП».

6.2. Порядок предоставляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников ОБУЗ «КГДП»

7.1. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников медицинской организации регламентируется действующим процессуальным законодательством.

8. Ответственность и контроль

8.1. Должностные лица и работники ОБУЗ «КГДП» несут ответственность за несоблюдение Порядка в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Контроль за исполнением Порядка осуществляет главный врач ОБУЗ «КГДП».