Министерство здравоохранения

Ростовской области

государственное бюджетное учреждение Ростовской области

«Центр медицинский реабилитации № 1»

в г. Таганроге

**ПРИКАЗ**

 № 90 – ОД от «13» февраля 2023 г.

В целях исполнения Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 21.11.2011 № 323- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также обеспечения комплекса мер, направленных на защиту прав граждан в сфере охраны здоровья, при рассмотрении их обращений,

приказываю:

1. Утвердить досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений,  действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации, согласно приложению к настоящему приказу.
2. Назначить заместителя главного врача по ОМР Девликанова Э.О. ответственным за:

 - организацию своевременного и объективного рассмотрения обращений граждан, согласно «Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ЦМР №1» в г. Таганроге», утвержденной 30.12.2022г., а также «Досудебного (внесудебный) порядка обжалования решений,  действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации, утвержденного настоящим приказом;

 - организацию мониторинга обращений граждан с проведением ежеквартального анализа и контроля за принятием мер к ответственным должностным лицам.

 3. Ведущему инженеру-программисту (Балкизов Т.В.) обеспечить размещение настоящего приказа на сайте и информационных стендах медицинской организации.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

 И.о. главного врача С.Г.Беседовский

Томашевич О.Б.

Приложение к приказу

 от 13.02.2023 № 90 -ОД

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений,  действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

**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 [закон](http://offline/ref%3D342220331043776B49A34036A98D1B20A5A65336AAD4FB5E04512CEA53232EEDDE2D6C01E483991Cj9aFM)ом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным [закон](http://offline/ref%3D342220331043776B49A34036A98D1B20A5A75732A7D6FB5E04512CEA53232EEDDE2D6C01E4839B1Dj9aFM)ом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных";

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 неотложной медицинской помощи;

3) отказ в оказании медицинской помощи;

4) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

 5) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета  интересов пациента при оказании медицинской помощи ;

6) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

7) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны  сотрудников медицинской организации;

8) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

1. **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 Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ЦМР №1» в г. Таганроге, утверждённой руководителем медицинской организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию по адресу: 34900, г.Таганрог, ул.Фрунзе, 37-39

- электронной почтой в медицинскую организацию gordontagg@mail.ru;

- лично в медицинскую организацию через приемную главного врача.

Приём корреспонденции осуществляется по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.30 до 16.00;

пятница – с 8.30 до 15.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Прием обращений в телефонном режиме медицинской организацией не осуществляется.

Застрахованные по полису ДМС направляют жалобы (претензии), заявления в страховую компанию, которая осуществляет защиту интересов Застрахованных путем проведения внутриведомственных экспертиз и экспертиз качества. Сроки рассмотрения письменных или устных обращений страховых компаний устанавливаются договорами на оказание медицинских услуг.

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 Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ЦМР №1» в г. Таганроге, 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, 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.

1. **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.

1. **Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**7. 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 заместитель главного врача по ОМР.