

Приложение 1
к приказу №69 от "29" декабря 2018г.

«Утверждаю»
Директор ООО "МЕДЕНТАСТАР"
Афанасьева Е.В.
"29" декабря 2018г.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «МЕДЕНТАСТАР»

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 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"; Федеральным законом от 8 марта 2015 г. N 22-ФЗ "О введении в действие Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации"

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 1 от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

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 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 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 медицинской организации;

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 руководителем медицинской организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде - 450064, Республика Башкортостан, г.Уфа, ул. Космонавтов, дом 18;
- электронной почтой- medstarcentr@mail.ru;
- лично;
- по телефону 8/347/200-83-05; 7/917/368-71-21;

Время с 09.00 до 21.00.

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 ООО "МЕДЕНТАСТАР", жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ООО "МЕДЕНТАСТАР", утверждённым руководителем ООО "МЕДЕНТАСТАР", 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 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 ООО "МЕДЕНТАСТАР" в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы ООО "МЕДЕНТАСТАР" 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 ООО "МЕДЕНТАСТАР" незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах медицинской организации;
- на официальном сайте медицинской организации;
- а так же на иных информационных ресурсах.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства ООО "МЕДЕНТАСТАР", и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО "МЕДЕНТАСТАР" регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254 и 258).

7. Ответственность и контроль

Должностные лица и сотрудники ООО "МЕДЕНТАСТАР" несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель ООО "МЕДЕНТАСТАР".

Министерство здравоохранения Республики Башкортостан

Адрес: 450002, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Тукаева, 23

Телефон: +7(347)218-00-62

Электронная почта: minzdrav@bashkortostan.ru

Сайт: <https://health.bashkortostan.ru>

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Башкортостан

Адрес: 450052, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Аксакова, д. 62

Телефон: +7(347) 218-00-53

Сайт: <https://03reg.roszdravnadzor.gov.ru>

Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан

Адрес: 450054, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Р. Зорге, д. 58

Телефон: +7(347) 229-90-98

Сайт: <http://02.rospotrebnadzor.ru/>