



Утверждаю:
ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске
Главный врач
В.Ю.Бачинский
_____ 2023г.

Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Городская больница № 1 имени Виктора Александровича Жукова» в г. Волгодонске (ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске)

Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске (далее – учреждение) в досудебном порядке.

Рассмотрение жалоб граждан в ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске (далее – учреждение) регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»
- Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- Приказ МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»
- Постановление Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения

Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления гражданином документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями учреждением или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала учреждения;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

Требования к оформлению жалобы

При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- наименование учреждения, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,

- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи жалобы. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Гражданин при устной жалобе сообщает 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 гражданину.

Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб граждан регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждении, утверждённым приказом главного врача учреждения.

Жалоба гражданина может быть направлена:

- 1.) при личном обращении (в рабочее время учреждения: с 8:00 час. до 17:00 час., кроме выходных и праздничных дней), по адресу: 347360, Ростовская область, г. Волгодонск, пер. Первомайский, д. 46/45;
- 2.) в приемную главного врача: 8 (8639) 22-23-09 ;
- 3.) по электронной почте по адресу: **vgb1@mail.ru**
- 4.) почтой России по адресу: 347360, Ростовская область, г. Волгодонск, пер. Первомайский, д. 46/45.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача учреждения, жалоба подается в министерство здравоохранения Ростовской области или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения в иных уполномоченных органах и организациях. Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала учреждения в судебном порядке.

Гражданин вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством судопроизводстве.

Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы главный врач 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 гражданином;
 - отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;
 - возврата гражданину 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 незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

Обжалование

В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в:

Министерство здравоохранения Ростовской области

Почтовый адрес: г. Ростов-на-Дону, ул. 1-ой Конной Армии, 33

Телефон приемной +7(863)242-41-09. Телефон канцелярии +7(863)254-82-14

E-mail: minzdrav@donland.ru

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ростовской области

Территориальный филиал №2, г. Волгодонск

Адрес: 347360, г. Волгодонск, ул. Ленинградская, 10

Телефон: (86392) 5-86-20, (86392) 5-84-21,

E-mail: vmfrofoms@donpac.ru

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Волгодонске, Дубовском, Ремонтненском, Заветинском, Зимовниковском районах

Адрес: 347380, Ростовская область, г. Волгодонск, ул. Маршала Кошешова, д.5

Телефон: 8(8639) 25-64-29 факс: (8639) 25-64-29,

E-mail: rpn45@donpac.ru