

ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И РАБОТНИКОВ ГБУЗ «НИИ СП ИМ. Н.В. СКЛИФОВСКОГО ДЗМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников ГБУЗ «НИИ СП им. Н.В. Склифосовского ДЗМ» (далее – Институт) в досудебном порядке.

1.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников ГБУЗ «НИИ СП им. Н.В. Склифосовского ДЗМ» (далее – Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) работников Института 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 ИНСТИТУТА

2.1. Пациент или его законный представитель 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 пациентом или его законным представителем 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 медицинской организацией или её должностными лицами и работниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны работников Института;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ЖАЛОБЫ

3.1. Жалоба должна содержать:

- наименование Института, решение и действия (бездействие) должностных лиц и работников, которые обжалуются;
- должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или работника Института, решение и действия (бездействие), которого обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Института или её должностных лиц и работников;
- 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 Порядком рассмотрения обращений граждан в Институте, утвержденным директором Института.

4.2. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена в Институт:

- в письменном виде по почте: 129090, город Москва, ул. Большая Сухаревская площадь, д.3;
- электронной почтой sklif@zdrav.mos.ru;
- лично в Институт.

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 Института, жалоба в соответствии с порядком рассмотрения обращений граждан в Институте, утвержденным директором Института, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

4.6. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) директора Института, 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.

4.7. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников Института в иных уполномоченных органах и организациях.

5. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

По результатам рассмотрения жалобы Институт принимает одно из следующих решений.

5.1. 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 Институтом 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;
- в иных формах.

5.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления директор Института незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА

6.1. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте медицинской организации.

6.2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства Института, заведующих отделениями и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. СУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ОСПАРИВАНИЯ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И РАБОТНИКОВ ИНСТИТУТА

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц Института, регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

8.1. Должностные лица и работники Института несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

8.2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет директор Института.