# Информация о возможности и порядке обжалования действия (бездействия) медицинского или иного персонала ГБУ РО «ДГБ» в г. Новошахтинске

#  1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий

(бездействия) медицинского и иного персонала ГБУ РО «ДГБ» в г. Новошахтинске Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

1. Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
2. Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
3. Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников персонала ГБУ РО «ДГБ» в г. Новошахтинске при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

# Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУ РО «ДГБ» в г. Новошахтинске

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

1. Нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
2. Требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
3. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
4. Отказ в оказании медицинской помощи;
5. Неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
6. Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
7. Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
8. Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГБУ РО «ДГБ» в г. Новошахтинске
9. Требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

# 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.

# Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются распорядительными документами главного врача ГБУ РО «ДГБ» в г. Новошахтинске

В случае нарушения прав пациента медицинским персоналом или возникновения конфликтной ситуации, пациент (его законный представитель, опекун) могут обратиться с устной жалобой непосредственно к:

* лечащему врачу;
* зав. отделением;
* зам. главного врача;
* главному врачу;
* к дежурному администратору (с графиком дежурных администраторов можно ознакомиться в регистратуре, приемной или на сайте).

Жалоба пациента или его законного представителя также может быть направлена:

* + лично в медицинскую организацию по адресу: г. Новошахтинск, ул.

Просвещения, д.18 кабинет № 17 (приемная главного врача);

* + по телефону: 8-863-285-03-87; 8-863-285-04-87
	+ в письменном виде по почте или факсу в ГБУ РО «ДГБ» в г. Новошахтинске 346918, г. Новошахтинск, ул. Просвещения, д.18, email: **dgbnov@yandex.ru**

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба подается в Министерство здравоохранения Ростовской области 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 в иных уполномоченных органах и организациях.

# 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.
1. Отказывает в удовлетворении жалобы.
2. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

Администрация ГБУ РО «ДГБ» в г. Новошахтинске