

**Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала
ГАУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника» при оказании платных
медицинских услуг**

1. Общие положения

Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала Государственного автономного учреждения здравоохранения Тюменской области «Областная стоматологическая поликлиника» (далее – ГАУЗ ТО «ОСП»).

Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов Потребителя услуги, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГАУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника» 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) медицинского и иного персонала ГАУЗ ТО «ОСП»

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Потребитель медицинской услуги, являющийся пациентом, или его законный представитель (далее - лицо, подающее жалобу) может обратиться с жалобой в ГАУЗ ТО «ОСП», в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги, установленный договором;
- несвоевременное оказание неотложной медицинской помощи;
- требование представления Потребитель медицинской услуги или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством (недостатки оказанной услуги) и организацией медицинской помощи;

- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями медицинского учреждения или его должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики и деонтологии со стороны сотрудников ГАУЗ ТО «ОСП».
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами (для оказания неотложной помощи) или заключенным договором.

3. Требования к оформлению жалобы

Жалоба должна содержать:

- наименование медицинского учреждения, осуществляющего медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которого обжалуются;
- должность и (или) фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинского учреждения, 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 лицу, подавшему жалобу;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинского учреждения или его должностных лиц и сотрудников;
- доводы, на основании которых лицо, подающее жалобу, не согласно с решением и действием (бездействием).

Лицом, подающим жалобу, могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

Форма подачи жалобы может быть:

- письменная жалоба, посредством подачи в приемную главного врача, записи в книге жалоб и предложений, почтового отправления, обращения на электронную почту ГАУЗ ТО «ОСП»;
- устная жалоба, включая звонки на горячую линию Департамент здравоохранения Тюменской области;
- через форму отзыва, расположенную на официальном сайте медицинского учреждения на официальный сайт в сети Интернет www.oblstom72.ru

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления.

Порядок рассмотрения поступивших жалоб регламентируется локальными нормативными актами, действующими в ГАУЗ ТО «ОСП», в зависимости от предмета обращения.

Общий срок рассмотрения поступивших жалоб – 30 календарных дней с момента регистрации.

Срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, с обязательным уведомлением обратившегося о продлении срока рассмотрения.

Срок рассмотрения жалоб, связанных с некачественным оказанием услуг, устанавливается в соответствии со ст. 31 закона РФ ОТ 07.02.1992 Г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы медицинское учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

а) повторного оказания медицинской услуги без взимания оплаты;

б) возврата денежных средств, оплаченных по договору оказания платных медицинских услуг;

в) привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с Потребителем медицинской услуги или его законным представителем;

г) отмены принятого решения, исправления допущенных медицинским учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

- отказывает в удовлетворении жалобы;

- направляет жалобу в иной уполномоченный на ее рассмотрение орган, если разрешение описанной ситуации не входит в компетенцию учреждения. Лицо, подавшее жалобу, информируется в письменной форме.

В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинского учреждения незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

6. Заключительные положения

В зависимости от ситуации, действия должностных лиц, медицинских работников и иных сотрудников ГАУЗ ТО «ОСП» могут быть обжалованы путем обращения в:

- Министерство здравоохранения РФ или Департамент здравоохранения Тюменской области,

- специальные надзорные органы (Роспотребнадзор и Росздравнадзор),

- правоохранительные органы (полицию и прокуратуру),

- в суд для защиты своих прав.

Порядок и сроки рассмотрения обращений регламентированы действующим законодательством Российской Федерации.