

## **Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ»**

Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ» (далее – учреждение) в досудебном порядке.

Рассмотрение жалоб граждан в ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ» (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 N 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) по адресу: 607061, Нижегородская область, г. Выкса, ул. Красные зори, зд. 16/2:

- по вопросу оказания медицинской помощи в стационаре - заместителю главного врача по медицинской части Байтяковой Ольге Ивановне, 8 (83177) 3-25-41;

- по вопросу оказания медицинской помощи детям - заместителю главного врача по детству и родовспоможению Большакову Михаилу Юрьевичу, 8(83177) 3-47-63;

- по вопросу выдачи больничных листов – заместителю главного врача по КЭР Денисовой Ольге Евгеньевне, 8(83177) 3-25-15;

- по вопросу оказания амбулаторной медицинской помощи – заведующей городской поликлиникой Назыковой Ольге Николаевне, 8 (83177) 3-11-36;

- по организации работы с обращениями граждан – начальнику юридического отдела Хамкову Максиму Владиславовичу, 8 (83177) 3-41-83;

- в приемную главного врача

2) по телефону: 8 (83177) 3-52-80;

4) по электронной почте по адресу: [secretary@crb-vyksa.ru](mailto:secretary@crb-vyksa.ru)

3) почтой по адресу: 607061, Нижегородская область, г. Выкса, ул. Красные зори, зд. 16/2

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 Нижегородской 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, установленным 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.

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

-Министерство здравоохранения Нижегородской области

Адрес: 603022, г. Н.Новгород, ул. Малая Ямская, д. 78

Круглосуточная «Горячая линия» министерства здравоохранения Нижегородской области по приёму обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения, оплаты труда работников государственных учреждений: 122 или 8 (831) 413-11-13;

-Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Нижегородской области.

Адрес: 603006, г. Нижний Новгород, ул. Варварская, д. 32. Телефоны: (831) 228-22-02, (831) 419-92-04; факс: (831) 411-84-24