

Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала БУЗ ОО «Поликлиника №3»

Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала БУЗ ОО «Поликлиника №3» (далее – учреждение) в досудебном порядке.

Рассмотрение жалоб граждан в БУЗ ОО «Поликлиника №3» (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».

Порядок выдачи медицинских справок и медицинских заключений в БУЗ Орловской области «Поликлиника №3» определен приказом МЗ РФ от 14.09.2020 №972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

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 неотложной 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;
- необоснованный 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 (руководителя медицинской организации) либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства контактный номер телефона;
- 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: 302001, Орловская область, г. Орел, ул. Комсомольская, д. 32:
 - по вопросам оказания медицинской помощи – и.о. заместителю главного врача по медицинской части Луневой Марине Михайловне (82 кабинет, 1й этаж главного корпуса);
 - по организации работы с обращениями граждан - заместителю главного врача по профилактической работе Чегиль Ангелине Олеговне, 8 (4862) 54-27-95;
 - по вопросам временной нетрудоспособности, медико-социальной экспертизы – заместителю главного врача по клинко-экспертной работе Александровой Жанне Александровне - 8 (4862) 42-77-50;
 - в приемную главного врача, 8 (4862)54-31-84;
- 2) по телефону горячей линии учреждения: 9208168816 с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00
- 4) по электронной почте по адресу: buz-pol3@orel-region.ru;
- 3) почтой по адресу: 302001, Орловская область, г. Орел, ул. Комсомольская, д. 32

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 Департамент здравоохранения Орловской 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 или иное должностное лицо, ответственное за данный раздел работы, 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 дефектов, 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 по результатам рассмотрения жалобы признаков состава преступления главный врач или иное должностное лицо, ответственное за данный раздел работы, 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:

1. Департамент здравоохранения Орловской области

Адрес: 302021, г. Орел, ул. площадь Ленина, д.1,

По вопросам лечебного процесса и медицинской помощи- (4862) 433-503, 435-581;

По вопросам лекарственного обеспечения — (4862) 590-636.

Обращения по телефонам «горячей линии» принимаются в рабочее время:

- с 9-00 до 18-00 ч. перерыв с 13-00 до 14-00 ч. (с понедельника по четверг);
- с 9-00 до 17-00 ч. перерыв с 13-00 до 14-00 ч. (в пятницу).

Граждане могут задавать вопросы путем электронного обращения (форма заявки по ссылке: <http://zdravorel.ru/goryachaya-liniya-dlya-priema-obrashhenij-grazhdan-po-voprosam-okazaniya-meditsinskoj-pomoshhi-i-lekarstvennogo-obespecheniya/>), а также посредством письменного обращения по адресу: 302021, Орловская область, город Орёл, площадь Ленина, д.1.

2. Управление Департамент здравоохранения Орловской области

Адрес: г. Орёл, ул. Салтыкова-Щедрина д. 22

заместитель руководителя Департамента — начальник управления

Николаев Владимир Олегович, тел. 8 (4862) 43-51-55, 8 (4862) 43-55-81.

3. Территориальный орган федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по орловской области. территориальный орган

Росздравнадзора по Орловской области

Адрес: г. Орёл, ул. Комсомольская д. 33

Руководитель территориального органа Росздравнадзора по Орловской области

Михейкин Михаил Степанович, тел. 8 (4862) 42-65-55.

4. Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по орловской области. управление
Роспотребнадзора по орловской области

Адрес: г. Орёл, ул. Наугорское шоссе д. 2-а

Руководитель управления респотребнадзора по орловской области

Румянцев Александр Павлович, тел. 8 (4862) 41-51-97.

5. Федеральное казенное учреждение "Главное бюро медико-социальной экспертизы по Орловской области" Министерства труда Российской Федерации

Адрес: г. Орёл, бульвар Победы д. 8

Главный эксперт по МСЭ - Петрова Оксана Николаевна, тел. 8 (4862) 59-89-08

**6. Территориальный фонд обязательного медицинского страхования
Орловской области**

Адрес: г. Орёл, ул. Ломоносова д. 6, лит. Д.

Руководитель - Федяков Роман Петрович, тел. 8 (4862)43-33-03 +107.

7. Орловский филиал АО "Страховая компания "СОГАЗ-Мед"

Адрес: 302028, г. Орёл, ул. Тургенева, д. 23, пом. 5а

Контактная информация: 8(800)100-07-02

8. Общество с ограниченной ответственностью «СМК РЕСО-Мед»

Адрес: г. Орёл, ул. Комсомольская, 176 Б.

Контактная информация: 8 (4862)30-39-90 доб. 1530,
тел. «горячей линии»: 8 (800) 200-92-04.