

**Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного
персонала в ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7 имени Е.Л.
Березова»**

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7 имени Е.Л. Березова» в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 имени Е.Л.Березова» 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 сотрудников медицинской организации

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

1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;

3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

5) отказ в оказании медицинской помощи;

6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;

10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к оформлению жалобы

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения, в которое направляется письменная жалоба,
- 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7 имени Е.Л. Березова», 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.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7 имени Е.Л. Березова», утверждённым главным врачом.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию 603011, город Нижний Новгород, улица Октябрьской революции, дом 66а.
- электронной почтой в медицинскую организацию

Lpu-lb@mail.ru;

- лично в медицинскую организацию

Приемная главного врача с 8.00 до 16.00; кроме субботы и воскресенья.

- по телефону **(831) 282-99-22**

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию в ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7 имени Е.Л. Березова», жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача, жалоба подается в министерство здравоохранения Нижегородской области. 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

Круглосуточный телефон контакт-центра Территориального фонда обязательного медицинского страхования Нижегородской области 8-800-333-71-93

Телефоны Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Нижегородской области:

по вопросам лекарственного обеспечения, в том числе при амбулаторном лечении пациентов с заболеванием COVID-19, отсутствия медицинских масок и противовирусных препаратов в аптечных организациях - 8 (831) 411-89-31

по вопросам связанным с оказанием медицинской помощи - 8 (831) 411-89-25

5. 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 пациентом или его законным представителем;

- отмены принятого решения, исправления допущенных в ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7 имени Е.Л. Березова», 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.

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.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах;

- на официальном сайте;

- а так же на иных информационных ресурсах.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства в ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7 имени Е.Л. Березова», руководителей структурных подразделений и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

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

8. Ответственность и контроль

Должностные лица и сотрудники в ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7 имени Е.Л. Березова», несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.