

Информация для пациентов и посетителей ГБУЗ МО «МОБ им. проф. Розанова В.Н.» о возможности и порядке обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала

Порядок обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала
ГБУЗ МО «МОБ им. проф. Розанова В.Н.»

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ МО «МОБ им. проф. Розанова В.Н.» (далее – Учреждение). Настоящий Порядок (далее - Порядок) разработан в соответствии с: Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; 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 Учреждения 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 Учреждения.

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

1. нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи;
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 Учреждением или его должностными лицами и сотрудниками решениями по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
8. нарушения норм профессиональной этики и медицинской деонтологии со стороны сотрудников Учреждения;

3. Требования к оформлению жалобы. Жалоба должна содержать:

1. наименование Учреждения, осуществляющего медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу), наименование подразделения Учреждения, 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) Учреждения 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 жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются федеральным законодательством и локальными нормативными актами Учреждения. Жалоба пациента или его законного представителя может быть представлена лично в Учреждение по адресу: Московская область, г. Пушкино, ул. Авиационная, д. 35, или направлена на электронную почту: pushkino_rb@mail.ru.

В зависимости от ситуации, пациент также может обратиться в следующие органы и к следующим лицам:

Министерство здравоохранения Московской области (Учредитель):
телефон «горячей линии»: +7 (498) 602-03-01, +7 (498) 602-03-03

Специальные надзорные органы:

Страховая компания по телефону 8-800-200-92-04

Роспотребнадзор по телефону 8-800-100-00-04

Росздравнадзор по телефону 8-800-550-99-03

в правоохранительные органы (полицию и прокуратуру), страховые компании, и в суд для защиты своих прав. Срок рассмотрения обращений граждан — 30 дней (ч. 1 ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение 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 сотрудниками Учреждения 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, предусмотренных действующим федеральным законодательством.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

Ответственными лицами, уполномоченными за работу с обращениями граждан в Учреждении являются:

Старший специалист отдела обращений граждан Жукова Тина Кабеякадимовна, тел. 8 (496) 535-07-07 доб. 1862