**Порядок по обжалованию действий (бездействий) медицинского и иного персонала**

**ГБУЗ «Киселевская детская больница»**

**1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ «Киселевская детская больница»в досудебном Порядке.

Настоящий 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»;
* Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации 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**

**ГБУЗ «Киселевская детская больница»**

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:**

* наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
* должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, 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 Пациенту или его законному представителю;
* сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;
* 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 распорядительными документами.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена лично в медицинскую организацию:

Главному врачу ГБУЗ «Киселевская детская больница»Федоровой Анне Юрьевне, адрес: 652700, Кемеровская область-Кузбасс, г. Киселевск, ул. Ленина, д. 27а.

в письменном виде или на электронную почту: [ksl-dgb@kuzdrav.ru](mailto:ksl-dgb@kuzdrav.ru)

Прием граждан главным врачом осуществляется:по вторникам, четвергам с 10.00 до 11.00.

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

Министерство здравоохранения Кузбасса:

Кемеровская область-Кузбасс, г. Кемерово,  пр. Советский 58

Горячая линия: +7 (3842) 58-43-56

Отдел по работе с обращениями граждан: +7 (3842) 58-78-59

Специальные надзорные органы

Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу: Кемеровская область-Кузбасс, г. Кемерово, [ул. Сарыгина, 29, (офис 305)](https://yandex.ru/profile/201419986454), +7 (3842) 44-10-92,+7 (3842) 44-10-93.

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области в Киселёвске, г. Прокопьевске и Прокопьевском районе: Кемеровская область-Кузбасс, г. Прокопьевск, ул. [Подольская, 19,](https://yandex.ru/profile/1018618252)  8 (800) 555-49-43,+7 (3846) 69-80-20,+7 (3846) 69-92-88.

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 медицинская организация 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 медицинской организацией 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 руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.