Пациент и его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГУЗ «ЛГДБ» в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Российской Федерации от 27.04.1993г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Гражданский процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002г. № 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействия) сотрудников ГУЗ «ЛГДБ» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

Досудебный (внесудебный) Порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников в ГУЗ «Липецкая городская детская больница»

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решение и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГУЗ «Липецкая городская детская больница» в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

– Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

– Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГУЗ «Липецкая городская детская больница» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГУЗ «Липецкая городская детская больница»

Пациент или его законный представитель 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 Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами 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 ГУЗ «Липецкая городская детская больница» или ее должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

– нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГУЗ «Липецкая городская детская больница»;

– 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) ГУЗ «Липецкая городская детская больница» или ее 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 Порядком рассмотрения обращений граждан в ГУЗ «Липецкая городская детская больница», утвержденным главным врачом ГУЗ «Липецкая городская детская больница».

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена в письменном виде:

– по почте или факсу в ГУЗ «Липецкая городская детская больница»: 398020, г. Липецк, ул. Ленина, д. 40, тел./факс: 8(4742) 55-33-03;

– электронной почтой в ГУЗ «Липецкая городская детская больница»: priem@lgdb1.ru; lgdb@zdrav48.ru;

– лично в ГУЗ «Липецкая городская детская больница», приемная главного врача, часы работы: с 08.00 до 17.00 (понедельник, вторник, среда, четверг) и с 08.00 до 16.00 (пятница); обеденный перерыв с 12.00 до 13.00

телефон: 55-33-03

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 ГУЗ «Липецкая городская детская больница», жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГУЗ «Липецкая городская детская больница», утвержденным главным врачом ГУЗ «Липецкая городская детская больница», 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 ГУЗ «Липецкая городская детская больница», жалоба подается в управление здравоохранения Липецкой области или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГУЗ «Липецкая городская детская больница» в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы ГУЗ «Липецкая городская детская больница» 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 допущенные ГУЗ «Липецкая городская детская больница» 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 ГУЗ «Липецкая городская детская больница» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

Настоящий Порядок размещается на официальном сайте и на информационных стендах в структурных подразделениях ГУЗ «Липецкая городская детская больница».

Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства ГУЗ «Липецкая городская детская больница», руководителей структурных подразделений ГУЗ «Липецкая городская детская больница» и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

6. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГУЗ «Липецкая городская детская больница»

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГУЗ «Липецкая городская детская больница» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Ответственность и контроль

Должностные лица и сотрудников ГУЗ «Липецкая городская детская больница» несут ответственность за соблюдением настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка несет главный врач ГУЗ «Липецкая городская детская больница».