Порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан в ГУЗ «Липецкая городская детская больница»

Пациент и его законный представитель имеют право 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 предоставления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи.
4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи.
5. Отказ в оказании медицинской помощи.
6. Неудовлетворенность качеством и организацией медицинской помощи.
7. Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.
8. Неудовлетворенность принятыми решениями ГУЗ «ЛГДБ» или ее должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи.
9. Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГУЗ «ЛГДБ».
10. Требование внесения, при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

При возникновении вопросов, указанных выше необходимо обратиться:

- к заведующей детской поликлиникой лично, либо по телефону в часы работы детской поликлиники.
- по телефону «Горячая линия» детской поликлиники в часы работы детской поликлиники.

Если остались неразрешенные вопросы необходимо обратиться к:

- заместителю главного врача по медицинской части Глазковой Ирине Александровне по телефону: 8(4742) 55-33-94; либо в часы личного приема граждан;
- заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Сечко Наталье Евгеньевне по телефону: 8(4742) 55-33-16; либо в часы личного приема граждан;
- главному врачу ГУЗ «ЛГДБ» Копытиной Елене Владимировне по телефону: 8(4742) 55-33-03; либо в часы личного приема граждан.

Другие форма подачи обращения (жалобы):

1. На адрес электронной почты ГУЗ «ЛГДБ»: **lgdb@zdrav48.ru**
2. Посредством записи в книге жалоб и предложений, находящейся в регистратуре детской поликлиники.
3. Почтовым отправлением: 398020, Липецкая область, г. Липецк, ул. Ленина, дом 40.
4. Посредством обратной связи на сайте ГУЗ «ЛГДБ»: **http://lgdb1.ru**
5. Позвонив на телефон «Горячая линия»: 8-920-240-21-85

Срок регистрации поступивших письменных обращений в течение одного дня.

Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 30 (тридцать) дней со дня регистрации.

Ответственное лицо за рассмотрение обращений граждан в ГУЗ «ЛГДБ» - по клинико-экспертной работе Сечко Наталья Евгеньевна.

Рассмотрение обращений и жалоб граждан в ГУЗ «ЛГДБ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138ФЗ;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

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.