

Утверждаю
Директор -главный врач
ООО «Санаторий имени академика И.П. Павлова»

_____ **Т.И. Пернацкая**

___ января 2020г

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений,
действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников
ООО «Санаторий имени академика И.П. Павлова»**

1. Общие положения.

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников санатория 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 санатория 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 санатория.

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

- 1) нарушение установленного срока предоставления 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 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 должностными лицами и сотрудниками

решениями по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
8) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников санатория;
9) 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 медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) 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) 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 санатории, утверждённым директором санатория. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу: 357600 Ставропольский край г. Ессентуки ул. Ленина 3, факс 8 (87934) 6-26-77
- электронной почтой: andjievskogo@profkurort.ru;
- лично в санаторий в административный корпус, приемная с 8-00 до 16-30 час.;
- по телефону 8 (87934) 6-26-71

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 санатория, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан, утверждённым директором санатория, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников санатория в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы администрация санатория 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 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 директор санатория незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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 санатория, 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.

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 санатория несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет директор-главный врач санатория.

Заместитель директора-главного врача

по медицинской части

Е. Г. Лукьянченко