Приложение №2 к приказу от 30.12.2022 №221

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников**

1. **Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУ РО «Городская поликлиника №10» в г.Ростове-на-Дону 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 Поликлиники при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

1. **Основания обжалования решений и действий (бездействия)**

**должностных лиц и сотрудников**

 **ГБУ РО «ГП № 10» в г. Ростове-на-Дону**

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 неотложной 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 должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников Поликлиники;

10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

1. **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 Поликлиники, 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) должностных лиц и сотрудников Поликлиники;

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.

1. **Порядок и сроки рассмотрения жалобы**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ГП № 10» в г. Ростове-на-Дону, утверждённым главным врачом.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте в ГБУ РО «ГП № 10»в г. Ростове-на-Дону 344006 г. Ростов–на-Дону, ул. Большая Садовая 106/46 ;

- электронной почтой в медицинскую организацию – poli10@aaanet.ru;

- лично при обращении

- по телефону 263-31-71.

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 Поликлиники, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ГП № 10» в г. Ростове-на-Дону, утверждённым главным врачом, 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 Поликлиники, жалоба подается в Министерство здравоохранения РО 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 Поликлиники в иных уполномоченных органах и организациях.

1. **Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы ГБУ РО «ГП № 10»в г. Ростове-на-Дону 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 Поликлиникой 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 незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**6. Требования к размещению настоящего Порядка**

1.Настоящий Порядок размещается:

- на официальном сайте ГБУ РО «ГП № 10» в г. Ростове-на-Дону;

- а так же на иных информационных ресурсах.

**7. Судебный порядок оспаривания решений, действий**

**(бездействия) должностных лиц и сотрудников**

 **ГБУ РО «ГП № 10» в г. Ростове-на-Дону**

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ГБУ РО «ГП № 10» в г. Ростове-на-Дону регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

**8. Ответственность и контроль**

Должностные лица и сотрудники ГБУ РО «ГП № 10» в г. Ростове-на-Дону несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач Поликлиники.