

Приложение  
к приказу № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_ 2023 года



Утверждаю:  
Главный врач

Н. Г. Цугранис  
2023 г.

**Порядок  
обжалования действия (бездействия)  
медицинского или иного персонала  
ГБУ РО «ЦРБ» в Мартыновском районе**

**1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУ РО «ЦРБ» в Мартыновском районе.

Настоящий порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

1. Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
2. Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
3. Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников персонала ГБУ РО «ЦРБ» в Мартыновском районе 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  
ГБУ РО «ЦРБ» в Мартыновском районе**

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) Требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 3) Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено 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 решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 8) Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГБУ РО «ЦРБ» в Мартыновском районе
- 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 распорядительными документами главного врача ГБУ РО «ЦРБ» в Мартыновском районе.

В случае нарушения прав пациента медицинским персоналом или возникновения конфликтной ситуации, пациент (его законный представитель, опекун) могут обратиться с устной жалобой непосредственно к:

- лечащему врачу;
- зав. отделением;
- зам. главного врача;
- главному врачу;
- к дежурному администратору (с графиком дежурных администраторов можно ознакомиться в регистратуре, приемной или на сайте).

Жалоба пациента или его законного представителя также может быть направлена:

- лично в медицинскую организацию по адресу: Ростовская область, Мартыновский район, сл. Большая Мартыновка, ул. Ленина, д. 100 (приемная);
- по телефону: (863) 95 21 7 47;
- в письменном виде по почте или факсу в ГБУ РО «ЦРБ» в Мартыновском районе 346660, Ростовская область, Мартыновский район, сл. Большая мартыновка, ул. Ленина, д. 100, email: [czrbmart@rambler.ru](mailto:czrbmart@rambler.ru)

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба подается в Министерство здравоохранения Ростовской 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 в иных уполномоченных органах и организациях.

#### **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.