

Досудебный (внесудебный) порядок

обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУ «Перинатальный центр»

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27 июля 2006г. №152-ФЗ "О персональных данных";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002г. №138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации 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 медицинской организации

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 экстренной 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 медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

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

10) 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 медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию

640014, город Курган, улица Карбышева, 39; факс 8-(3522)-437329

- электронной почтой в медицинскую организацию

kurgan-perinatal@mail.ru;

- лично в медицинскую организацию

Город Курган, улица Карбышева, 39, блок А, 5 этаж, приемная главного врача, в рабочие дни, с 8-00 до 12-00 и с 12-30 до 16-30;

- по телефону 8-(3522)437337.

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 медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации, 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) руководителя медицинской организации, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения 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 медицинской организации 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 органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

1. Настоящий Порядок размещается на информационных стендах медицинской организации.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства медицинской организации, руководителей структурных подразделений медицинской организации и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Ответственность и контроль

1. Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель медицинской организацией.

**Форма журнала регистрации письменных обращений граждан,
поступивших в ГБУ «Перинатальный центр»**

Регистрационный номер, дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Откуда поступило обращение	Краткое содержание обращения	Резолюция должностного лица, дата	Ответственный исполнитель, роспись за получение, дата получения	Результат рассмотрения исх. номер, дата направления ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Указания по заполнению журнала:

В графу 1 журнала вносится регистрационный номер, который состоит из двух букв фамилии автора и порядкового номера по журналу, а в случае если обращение коллективное - начальные буквы «Кол», дата регистрации обращения.

В графу 3 журнала вносится запись, откуда поступило обращение: непосредственно от гражданина, из других организаций, в том числе из органов управления здравоохранения, администрации муниципального образования, региона и т.д.

В графу 6 журнала вносится информация об исполнителе обращения в соответствии с резолюцией и ставится его роспись за получение обращения. Так же отмечается передача обращения гражданина на рассмотрение другому исполнителю.

В графу 7 журнала вносится информация о результатах рассмотрения обращения, перечисляются все документы, подготовленные исполнителем в ходе рассмотрения обращения: письма-запросы в другие организации, письма-ответы, переписка о продлении срока рассмотрения и т.д.

В графу 8 журнала вносится дополнительная информация, в том числе отметка о подшивке в дело или уничтожении.

Форма журнала регистрации обращений, поступивших на Телефон доверия ГБУ «Перинатальный центр»

Регистрационный номер (в простом хронологическом порядке) и дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Краткое содержание обращения	Должность и ФИО сотрудника медицинской организации, которому передано обращение	Кем, когда и как дан ответ на обращение	краткая информация о принятом по обращению решении

**Форма журнала
личного приема главного врача, заместителя главного врача ГБУ
«Перинатальный центр»**

№ обра щени я	Дата обра щен ия	ФИО обративше гося, адрес фактическ ого проживан ия обративше гося	Телефон обратив шегося, место работы	Вид обращен ия (жалоба, заявлени е, предлож ение)	Тематика обращения (краткое содержание)	Должност ь и ФИО уполномо ченного за рассмотре ние	Резуль тат рассмо трения	Подп ись обрат ившег ося
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Порядок
ведения журналов личного приема главного врача, заместителя
главного врача ГБУ «Перинатальный центр»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка (далее Порядок) являются организация работы с журналами личного приема главного врача, заместителя главного врача ГБУ «Перинатальный центр», в том числе ведение указанных журналов.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.06.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утвержденным руководителем медицинской организации;
- Порядком (положением) проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденным руководителем медицинской организации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на организацию работы с журналами личного приема главного врача, заместителя главного врача медицинской организации, в том числе на ведение указанных журналов.

1.4. Организация личного приема главного врача, заместителя главного врача медицинской организации регламентируется Порядком рассмотрения

обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - устное обращение гражданина на личном приёме руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, которое может сопровождаться предоставлением обращения в письменной форме, а также предоставлением иных документов;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинской организации и работников медицинской организации, либо критика деятельности медицинской организации и работников медицинской организации;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности медицинской организации.

3. Организация работы с журналами личного приема главного врача, заместителя главного врача медицинской организации

3.1. Для личного приёма граждан руководителем, заместителем руководителя медицинской организации используется форма(ы) журнала(ов), утверждённая(ые) руководителем медицинской организации. В том числе может использоваться единая форма такого журнала, как для личного приёма руководителя, так и для личного приёма заместителя руководителя медицинской организации. При этом каждый такой журнал ведётся отдельно руководителем и отдельно заместителем руководителя медицинской организации в соответствии с настоящим Порядком.

3.2. Журнал личного приёма руководителя медицинской организации:

- на обложке должен иметь надпись «Журнал личного приёма главного врача ГБУ «Перинатальный центр»;

- должен иметь пронумерованные, прошнурованные страницы, заверен печатью и подписью руководителя медицинской организации;

- непосредственно во время личного приёма ведёт лицо, уполномоченное на это руководителем медицинской организации, или же сам руководитель медицинской организации;

- хранится у руководителя медицинской организации или у лица, уполномоченного руководителем медицинской организации на его ведение или у лица, ответственного за работу с обращениями граждан в медицинской организации.

3.3. Журнал личного приёма заместителя руководителя медицинской организации:

- на обложке должен иметь надпись «Журнал личного приёма заместителя главного врача ГБУ «Перинатальный центр»;

- должен иметь пронумерованные, прошнурованные страницы, заверен печатью и подписью руководителя медицинской организации;

- непосредственно во время личного приёма ведёт лицо, уполномоченное на это руководителем медицинской организации, или же сам заместитель руководителя медицинской организации;

- хранится у заместителя руководителя медицинской организации или у лица, уполномоченного руководителем медицинской организации на его ведение, или у лица, ответственного за работу с обращениями граждан в медицинской организации.

3.4. В период отсутствия руководителя медицинской организации при проведении личного приёма вместо руководителя медицинской организации, заместитель руководителя медицинской организации ведёт «Журнал личного приёма заместителя руководителя медицинской организации».

3.5. При работе с журналами личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации соблюдаются требования законодательства о персональных данных, законодательства о защите информации, законодательства об охране здоровья граждан, иных федеральных законов, принятых в соответствии с ними нормативных правовых актов, локальных нормативных актов.

3.6. Информация из журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации может быть передана

третьим лицам исключительно в порядке, установленном федеральным законодательством.

3.7. Уполномоченное руководителем медицинской организации лицо на основании сведений, фиксируемых в журналах личного приема главного врача, заместителя главного врача ГБУ «Перинатальный центр», периодически (ежеквартально) готовит по установленной в медицинской организации форме аналитическую информацию об обращениях граждан, поступивших и зарегистрированных на личном приёме. Данная информация выносится в установленном порядке на рассмотрение врачебной комиссии.

4. Ведение журналов личного приема главного врача, заместителя главного врача ГБУ «Перинатальный центр»

4.1. Ведение журналов личного приема главного врача, заместителя главного врача ГБУ «Перинатальный центр» осуществляется по форме, утверждённой руководителем медицинской организации, и в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

4.2. При ведении журналов личного приема главного врача, заместителя главного врача ГБУ «Перинатальный центр» осуществляется заполнение следующих граф:

4.2.1. В графе «№ обращения» необходимо указать порядковый номер зарегистрированного на личном приёме обращения гражданина;

4.2.2. В графе «Дата обращения» необходимо указать дату обращения в формате 00.00.0000;

4.2.3. В графе «ФИО обратившегося» необходимо полностью указать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обратившегося;

4.2.4. В графе «Адрес фактического проживания обратившегося, контактный тел.» необходимо указать адрес фактического проживания обратившегося с почтовым индексом, контактный телефон;

4.2.5. В графе «Вид обращения (жалоба, заявление или предложение)» в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» необходимо указать конкретный вид обращения - жалоба, заявление или предложение;

4.2.6. В графе «Тематика обращения (краткое содержание)» необходимо кратко отразить содержание обращения;

4.2.7. В графе «Должность и ФИО уполномоченного за рассмотрение» необходимо указать должность, фамилию и инициалы лица, которому непосредственно поручается работать с поступившим на личном приёме обращением по существу поставленных в данном обращении вопросов и готовить соответствующий ответ обратившемуся гражданину;

4.2.8. В графу «Результат рассмотрения» в каждом из указанных ниже случаях вносится соответствующая информация.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В этом случае в данную графу кратко вносится соответствующая информация.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. В этом случае в данной графе указывается дата и исходящий номер письменного ответа данного гражданину. Письменный ответ даётся в сроки, установленные законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», о чём гражданин предупреждается.

4.2.9. В графе «Подпись гражданина» гражданин ставит свою подпись.

4.3. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утвержденным руководителем медицинской организации.

5. Ответственность и контроль

5.1. Руководитель медицинской организации, заместитель руководителя медицинской организации, лицо(а), уполномоченное на ведение журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, несут ответственность за выполнение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Контроль за организацией работы с журналами личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, в том числе за ведением указанных журналов, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в медицинской организации.

График
личного приема граждан главным врачом, заместителем главного
врача ГБУ «Перинатальный центр»

Приём граждан осуществляется каждый вторник и четверг с 16.00 до 17.00.

В случае, если на вторник или четверг выпадает праздничный, нерабочий день, личный приём осуществляется в следующий вторник или четверг.

Предварительная запись осуществляется по телефону 8-(3522)-437337

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Форма

анализа работы с обращениями граждан в ГБУ «Перинатальный центр»

(за _____ квартал 20____ года)

1.Количество обращений граждан, поступивших в ГБУ «Перинатальный центр» всего _____

в том числе:

поступивших в письменном виде _____

принятых на личном приёме и зарегистрированных в журналах личного приема главного врача, заместителя главного врача ГБУ «Перинатальный центр»

принятых по телефону _____

обращений граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи граждан в ГБУ «Перинатальный центр» и рассмотренных на заседаниях врачебной комиссии _____

2. Структура поступивших обращений граждан:

жалоб (абс. и в % от общего числа обращений) _____

заявлений (абс. и в % от общего числа обращений) _____

предложений (абс. и в % от общего числа обращений) _____

3. Обращения граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи граждан в ГБУ «Перинатальный центр» и рассмотренные на заседаниях врачебной комиссии:

всего (абс. и % от всех поступивших обращений в мед.организацию) _____

в том числе:

отказ в медицинской помощи (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

отсутствие необходимых медикаментов (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

отказ в приглашении консультантов (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

отказ в направлении на следующий этап мед. помощи или в другую медицинскую организацию (абс. в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

неудовлетворённость качеством лечения и диагностики (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

не предоставление необходимой информации (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

нарушения медицинской этики (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

неправомерное взимание денежных средств (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

иное (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

4. Подразделения (медицинские работники) ГБУ «Перинатальный центр», на деятельность которых поступили обращения (жалобы) граждан за анализируемый период (в т.ч. указать количество поступивших обращений (жалоб)) _____

5. Количество поступивших жалоб граждан, признанных обоснованными _____

6. Меры, принятые по результатам рассмотрения обращений граждан, признанных обоснованными _____

7. Количество поступивших жалоб граждан, признанных необоснованными _____

8. Количество обращений (абс. и % от общего числа обращений), на которые ответ был дан непосредственно на личном приеме главного врача, заместителя главного врача ГБУ «Перинатальный центр» _____

9. Количество обращений (абс. и % от общего числа обращений), на которые заявителю был дан письменный ответ по существу в установленные законодательством сроки _____

10. Количество обращений (абс. и % от общего числа обращений), на которые заявителю был дан письменный ответ по существу с нарушением установленных законодательством сроков с указанием причин, допущенных нарушений _____

11. Динамика по количеству и структуре поступивших обращений (жалоб) (граждан) в сравнении с аналогичным по продолжительности предыдущим периодом анализа работы с обращениями граждан _____

12. Основные проблемы в медицинской организации, влияющие на качество работы по рассмотрению обращений граждан (указать) _____

Заместитель главного врача

по клинико-экспертной работе

Н.В.Мезенцева

(подпись)

Дата

Приложение 10

к приказу от 27.12.19 № 252

Лист ознакомления

С приказом об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУ «Перинатальный центр», Порядка работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУ «Перинатальный центр» и Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУ «Перинатальный центр» ознакомлен:

[illegible]