

Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ СО «Ставропольская ЦРБ»

Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ СО «Ставропольская ЦРБ» (далее – учреждение) в досудебном порядке.

Рассмотрение жалоб граждан в ГБУЗ СО «Ставропольская ЦРБ» (далее – учреждение) регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»

Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Приказ МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»

Постановление Правительства РФ от 29.06.2021 N 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения

Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления гражданином документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями учреждением или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала учреждения;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

Требования к оформлению жалобы

При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- наименование учреждения, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);

- личная подпись и дата подачи жалобы.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Гражданин при устной жалобе сообщает 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 гражданину.

Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб граждан регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждении, утверждённым приказом главного врача учреждения.

Жалоба гражданина может быть направлена:

1) при личном обращении (в рабочее время учреждения) по адресу: 445004, Самарская область, г. Тольятти, Автозаводское шоссе, д. 5:

- по стационарному этапу оказания медицинской помощи - заместителю главного врача по медицинской части Бадиной Тамаре Алексеевне, 8 (8482) 790-443;

- по амбулаторному этапу оказания медицинской помощи - заместителю главного врача по медицинскому обслуживанию Мударисову Расиму Мясгутовичу, 8 (8482) 790-445;

- по организации работы с обращениями граждан - заместителю главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности Новоселец Татьяне Владимировне, 8 (8482) 790-446;

- в приемную главного врача

2) по телефону горячей линии учреждения: 8 (8482) 790-459

4) по электронной почте по адресу: scrb@yandex.ru

3) почтой по адресу: 445004, Самарская область, г. Тольятти, Автозаводское шоссе, д. 5

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача учреждения, жалоба подается в министерство здравоохранения Самарской области или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения в иных уполномоченных органах и организациях.

Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала учреждения в судебном порядке. Гражданин вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством судопроизводстве.

Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы главный врач 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 гражданином;

- отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;
 - возврата гражданину 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 и органы следствия.

В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в:

Министерство здравоохранения Самарской области
Адрес: 443020, г. Самара, ул. Ленинская, 73
Телефон приемной министерства: 8 (846) 332-93-09
Телефон для обращения граждан: 8 (846) 333-00-16
Телефон «Горячей линии»: 8 (846) 307-77-99
E-Mail: zdravso@samregion.ru

Филиал г.о. Тольятти Территориального фонда обязательного медицинского страхования Самарской области
Адрес: 445020, Самарская область, г. Тольятти, Московский проспект, 15
Телефон: 8 (8482) 67-41-32
E-mail: general@ffoms.gov.ru

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области
Адрес: 443079, г. Самара, проезд Георгия Митирёва, дом 1
Телефон: 8 (846) 260-38-25,
E-mail: sancntr@fsnsamara.ru