



РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ  
(Турочакская Районная Больница)

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКА  
АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН СУ-КАДЫК  
БЮДЖЕТ ТӨЗӨМИ

**ПРИКАЗ**

**ЖАКАРУ**

от 13.02 2023 г. № 20

с. Турочак

Об утверждении порядка обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Бюджетного учреждения здравоохранения Республики Алтай «Турочакская районная больница»

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", в целях защиты прав граждан в сфере охраны здоровья приказываю:

1. Утвердить Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Бюджетного учреждения здравоохранения Республики Алтай «Турочакская районная больница»;
2. Системному администратору информационно-коммуникационных систем Степанову А.С. организовать размещение настоящего приказа и Порядка на интернет - сайте БУЗ РА «Турочакская РБ»;
3. Юрисконсульту Амировой Т.С. обеспечить размещение настоящего приказа и Порядка на информационных стендах БУЗ РА «Турочакская РБ»;
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

М.Н. Тришина

Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Бюджетного учреждения здравоохранения Республики Алтай «Турочакская районная больница»

**1. Общие положения**

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Бюджетного учреждения здравоохранения Республики Алтай «Турочакская районная больница» (далее – Учреждение) в досудебном Порядке.

1.2. 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 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015г. №21-ФЗ;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

1.3. Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) должностных лиц и сотрудников Учреждения 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 Учреждения**

2.1. 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**

3.1. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Учреждения, осуществляющего 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 Учреждения, 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) Учреждения или его должностных лиц и сотрудников;
- 5) доводы, на основании которых пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

3.2. 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**

4.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком организации рассмотрения обращений граждан Учреждении, утверждённым главным врачом.

4.2. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение;
- лично в Учреждение;

4.3. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

4.4. Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5. В случае если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию Учреждения, жалоба в соответствии с Порядком организации работы с обращениями граждан в Учреждении, утверждённым главным врачом, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

4.6. В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача Учреждения, жалоба подается в орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.7. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Учреждения в иных уполномоченных органах и организациях.

## **5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

5.1. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

5.1.1. 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 Учреждением 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.

5.1.2. отказывает в удовлетворении жалобы.

## **6. Требования к размещению настоящего Порядка**

6.1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах Учреждения;
- на официальном сайте Учреждения.

6.2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у администрации Учреждения, руководителей структурных подразделений Учреждения и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

## **7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Учреждения**

7.1. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждения регламентируется Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 г. №21-ФЗ.

## **8. Ответственность и контроль**

8.1. Должностные лица и сотрудники Учреждения несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

8.2. Контроль выполнения настоящего Порядка осуществляет главный врач Учреждения.