

Порядок
обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала
ГБУЗ НО «Городская поликлиника №7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»

1. Общие положения

Гражданин или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ НО «Городская поликлиника №7 Нижегородского района».

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов гражданина, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников персонала ГБУЗ НО «Городская поликлиника №7 Нижегородского района» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

Граждане имеют право обращаться лично, а также через представителя (полномочия которого оформлены в соответствии с действующим законодательством РФ), направлять свои обращения любым доступным способом: посредством направления обращения на сайт медицинской организации; посредством направления обращения почтой РФ в адрес медицинской организации; путем нарочного вручения обращения в организацию в приемные часы (согласно п.4 настоящего Порядка).

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ НО «Городская поликлиника №7 Нижегородского района»

Гражданин или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 3) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 4) отказа в оказании медицинской помощи;
- 5) неудовлетворённости качеством и организацией медицинской помощи;
- 6) несоблюдения установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов гражданина при оказании медицинской помощи;
- 7) неудовлетворённости 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 ГБУЗ НО «Городская поликлиника №7 Нижегородского района»;

9) требования 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 гражданину 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 гражданин или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием), а также указать, в чем заключается нарушение прав заявителя.

Гражданином или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы, изложенные в обращении гражданина или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб граждан или их законных представителей регламентируются распорядительными документами главного врача ГБУЗ НО «Городская поликлиника №7 Нижегородского района», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Жалоба гражданина или его законного представителя может быть направлена:

1. При личном обращении (в рабочее время медицинской организации):

1.1. по адресу: 603163, г. Нижний Новгород, ул. Верхне – Печерская, д. 6

- в приемную главного врача;

- в кабинет заместителя главного врача по медицинской части по вопросам организации работы поликлинического отделения № 1;

1.2. по адресу: 603024, г. Нижний Новгород, ул.Тургенева, д. 26 в кабинет заместителя главного врача по клиничко – экспертной работе по вопросам организации работы поликлинического отделения № 2;

2. По телефону горячей линии медицинской организации: 8 (831) 260-17-60;

3. По факсу: 460-19-01;

4. По электронной почте по адресу: pol7-nn@mail.ru;

5. по почте по адресу: 603163, г. Нижний Новгород, ул. Верхне – Печерская, д. 6

В случае, если решение по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба направляется в уполномоченный на её рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача медицинской организации, жалоба подается в отдел организации медицинской помощи населению, в

Министерство здравоохранения Нижегородской области или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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 гражданином 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 гражданину 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, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4. Если в рассматриваемом обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5. Если в рассматриваемом обращении, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, сотрудников поликлиники,

а также членов их семей, медицинская организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.