**Порядок** **обжалования действия (бездействия) медицинского или иного персонала ГБУЗ КО «ЦРБ Тарусского района»**

1. **Общие положения**

 Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ КО «ЦРБ Тарусского района».

Настоящий Порядокобжалования действия (бездействия) медицинского или иного персонала ГБУЗ КО «ЦРБ Тарусского района» (далее Порядок) разработан в соответствии с:

1. Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N59-ФЗ «О порядке рассмотрения
обращений граждан Российской Федерации»;

2. Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья
граждан в Российской Федерации»;

3. Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента,
противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников персонала ГБУЗ КО «ЦРБ Тарусского района» 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.**

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;

4) Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено
действующими нормативными правовыми актами для оказания 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 ГБУЗ КО «ЦРБ тарусского района»;

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 действующими нормативными правовыми актами.
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

• заведующему отделением

• заместителю главного врача по медицинской части

• главному врачу

Жалоба пациента или его законного представителя также может быть направлена:

- лично в медицинскую организацию по адресу: Калужская область, г. Таруса, ул. К. Либкнехта, 16;

- по телефону/факсу: 8(484)35 2-56-46;

- в письменном виде по почте по адресу: 249100, Калужская область, г. Таруса, ул. К. Либкнехта, 16, ГБУЗ КО «ЦРБ Тарусского района»; электронной почте: tasrb@kaluga.ru; - на платформе обратной связи (ПОС) через портал ЕПГУ.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба
подается в Министерство здравоохранения Калужской 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 расследования или по результатам жалобы признаков состава преступлений руководитель незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.