



# **ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И РАБОТНИКОВ БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» (ДАЛЕЕ – ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК)**

## **1. Общие положения**

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Покачевская городская больница» (далее – БУ «Покачевская городская больница», медицинская организация) в Досудебном порядке.

1.2. Настоящий Досудебный порядок разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02 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 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

1.3. Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействия) работников БУ «Покачевская городская больница» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи (медицинской услуги).

## **2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников БУ «Покачевская городская больница»**

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 БУ «Покачевская городская больница» или его должностными лицами и работниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 9) нарушения профессиональной этики и деонтологии, грубость и невнимание со стороны работников БУ «Покачевская городская больница»;
- 10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами;
- 11) иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

### **3. Требования к оформлению жалобы**

3.1. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие) должностных лиц и работников, которой обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество, должность (по возможности) должностного лица или работника медицинской организации, решение и действия (бездействия) которого обжалуются;
- 3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства пациента, 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 работников медицинской организации;
- 5) доводы, на основании которых пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием) медицинской организации, должностного лица или работника медицинской организации.

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 рассмотрения обращений граждан, поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Покачевская городская больница», утвержденным приказом главного врача N 138/1 от 09.01.2014 г. (далее - Порядок).

Указанный Порядок находится в приемной главного врача, у заместителя главного врача по организационно-методической работе, юрисконсульта, на официальном сайте БУ «Покачевская городская больница».

4.2. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена в БУ «Покачевская городская больница»:

- в письменном виде по почтовому адресу: Российская Федерация, 628661, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Покачи, улица Мира, дом 18;

- в электронной форме по электронной почте на адрес: E-mail: [rokachimuzcgb@mail.ru](mailto:rokachimuzcgb@mail.ru);

- через официальный сайт БУ «Покачевская городская больница»: [gbpokachi.ru](http://gbpokachi.ru);

- факсимильной связью на факс: 8(34669) 7-23-23;

- лично в БУ «Покачевская городская больница» в общий отдел: понедельник-пятница с 08.00 ч. до 17.00 ч. (телефон приемной главного врача: 8 (346-69) 7-28-64).

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 БУ «Покачевская городская больница», жалоба в соответствии с Порядком, 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 (бездействия) главного врача БУ «Покачевская городская больница», жалоба направляется в Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, или иной 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 работников БУ «Покачевская городская больница» и в иных уполномоченных органах и организациях.

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

5.1. По результатам рассмотрения жалобы БУ «Покачевская городская больница» принимает одно из следующих решений:

5.1.1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской помощи (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 БУ «Покачевская городская больница» 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.

5.1.3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков административного правонарушения или преступления главный врач БУ

«Покачевская городская больница» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

## **6. Требования к размещению настоящего Досудебного порядка**

6.1. Настоящий Досудебный порядок размещается:

- на информационных стендах БУ «Покачевская городская больница»;
- на официальном сайте БУ «Покачевская городская больница»;
- а так же на иных информационных ресурсах.

6.2. Настоящий Досудебный порядок в печатном или электронном виде имеется у заместителя главного врача по организационно-методической работе, у заместителей главного врача из числа медицинского персонала, заведующих отделениями, юрисконсульта БУ «Покачевская городская больница».

6.3. Представляется Досудебный порядок для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

## **7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников БУ «Покачевская городская больница»**

7.1. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

## **8. Ответственность и контроль**

8.1. Должностные лица и работники БУ «Покачевская городская больница» несут ответственность за соблюдение настоящего Досудебного порядка в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Ответственным лицом за организацию работы по досудебному (внесудебному) порядку обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников БУ «Покачевская городская больница» назначен юрисконсульт БУ «Покачевская городская больница».

8.3. Контроль за исполнением настоящего Досудебного порядка осуществляет главный врач БУ «Покачевская городская больница».