

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА –  
ЮГРЫ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»  
(БУ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»)**

«УТВЕРЖДАЮ»



Главный врач  
БУ «Покачевская городская больница»  
Л.Н. Мананкова

09 января 2020 г.

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

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

**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 (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников медицинской организации (далее – Досудебный порядок).

1.2. Настоящий Досудебный порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

**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 к руководителю медицинской организации, в том числе, в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной и неотложной 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 (медицинских услуг);
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи (медицинских услуг);

8) неудовлетворённость принятыми решениями БУ «Покачевская городская больница» или его должностными лицами и работниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи (медицинских услуг);

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) в 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), решения и действия (бездействие) должностных лиц и работников которой обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество, должность (по - возможности) должностного лица или работника медицинской организации, решения и действия (бездействие) 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 БУ «Покачевская городская больница» № 66 от 09.01.2020 г. (далее - Порядок).

Указанный Порядок находится в приемной главного врача, на информационных стендах структурных подразделений медицинской организации, 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: pokachimuzcgb@mail.ru.;

- через официальный сайт БУ «Покачевская городская больница»: gbpokachi.ru.;

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

- передана лично в общий отдел БУ «Покачевская городская больница»: понедельник-пятница с 08 ч.30 мин. до 17 ч.12 мин. (телефон приемной главного врача: 8 (34669) 7-28-64),

- передана при личном приеме пациента главным врачом, заместителями руководителя по направлениям.

В случае подачи жалобы при личном приеме пациент представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через законного представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пациента.

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 обжалуются решения и действия (бездействие) 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 и действий (бездействие) должностных лиц и работников БУ «Покачевская городская больница» и в иных уполномоченных органах и учреждениях.

## **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. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пунктах 5.1.1., 5.1.2. настоящего Досудебного порядка, пациенту или его законному представителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.1.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления главный врач БУ «Покачевская городская больница» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы или 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. Досудебный порядок в печатном и электронном виде имеется в приемной главного врача, на информационных стендах структурных подразделений медицинской организации, на официальном сайте БУ «Покачевская городская больница», у юрисконсульта БУ «Покачевская городская больница».

## **7. Порядок обжалования решения по жалобе**

7.1. Пациент или его законный представитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **8. Ответственность и контроль**

8.1. Ответственность за нарушение настоящего Досудебного порядка устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Внесение изменений и дополнений в настоящий Досудебный порядок осуществляется в письменном виде.