

Порядок обжалования действий (бездействий) медицинского персонала

Приложение № 1

к приказу от 01.11.2018 г. № 100



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

Синдеев М.В.

01.11.2018 г.

Порядок обжалования действий (бездействий) медицинского персонала в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Московской области «Жуковская стоматологическая поликлиника» (ГБУЗ МО «ЖСП»)

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации

регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

1. **Законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59 ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;** [Скачать файл \(doc 26.71К\)](#)
2. **Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300 « О защите прав потребителей»;** [Скачать файл \(doc 300.00К\)](#)
3. **Законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149 « Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;** [Скачать файл \(doc 483.50К\)](#)
4. **Законом Российской Федерации от 21.11.2011г № 323 ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;** [Скачать файл \(doc 442.25К\)](#)
5. **Законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326 ФЗ « Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;**
6. **Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.**

Почтовый адрес медицинской организации:

140180 Московская область, г. Жуковский, ул. Маяковского, д. 13

Главный врач ГБУЗ МО «ЖСП» Синдеев Михаил Владимирович

Телефон для справок по обращению граждан : 8(916)520-82-08

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: chelust@progtech.ru

Факс: 8(985)556-92-00

Самостоятельная передача заявителем письменных обращений с доставкой по почте, курьером, направляется по адресу:

140180 Московская область, г. Жуковский, ул. Маяковского, д. 13

Приемная главного врача.

График работы:

Ежедневно с 8.00-16.30. Обеденный перерыв с 12.00-12.30

Ответственный за рассмотрение обращений граждан – заведующий стоматологическим отделением Белорус Сергей Александрович.

Срок регистрации письменных обращений с момента поступления в течение одного дня.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае несогласия с ответом, неполучения ответа в установленный срок Вы в праве обратиться в:

- Управление координации деятельности медицинских и фармацевтических организаций Министерства здравоохранения Московской области № 3.

Телефон 8(495) 463-92-16

Адрес электронной почты: sekretri@mail.ru.

- Министерство здравоохранения Московской области

по адресу: 143407, Московская область, г. Красногорск-7, бульвар Строителей, д. 1. Дом Правительства Московской области.

Министр здравоохранения Московской области

Матвеев Дмитрий Александрович

8(498) 602-03-01

Адрес электронной почты: minzdrav@mosreg.ru.

- Правительство Московской области

Заместитель председателя Правительства Московской области

Забралова Ольга Сергеевна

8(495)668-01-14

- Роспотребнадзор

Территориальный отдел в гг. Бронницы, Дзержинский, Жуковский, Котельники,
Лыткарино

Московская область, г. Раменское (Раменский р-он.), ул. Десантная, д. 56

Телефон горячей линии: 8(800)100-50-14

- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Московской области
(ТФОМС МО)

Г. Москва ,ул. Бутырская, д.46, стр. 1

www/mofoms.ru

Тел. Горячей линии 8(499)235-00-33, 8(495)780-05-60

Адрес электронной почты: general@mofoms.ru

Приложение № 1

к Порядку обжалования действий (бездействий)

медицинского персонала в ГБУЗ МО «ЖСП»

Права пациентов по обжалованию действий (бездействий) медицинского и иного персонала в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Московской области «Жуковская стоматологическая поликлиника» (ГБУЗ МО «ЖСП»)

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке.

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"; [Скачать файл \(doc 26.71К\)](#)

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;

Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации 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 медицинской организации

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.

По вопросам качества оказания медицинской помощи обращаться в рабочее время к:

- По стоматологическому профилю к заведующему отделением

Белорусу Сергею Александровичу, каб. № 14 с 08.00 до 16.18, перерыв с 12.00 до 12.30.

- По качеству работы регистратуры к заведующему отделением

Белорусу Сергею Александровичу, каб. № 14 с 08.00 до 16.18, перерыв с 12.00 до 12.30.

- По качеству работы рентгенологического кабинета к заведующему отделением

Белорусу Сергею Александровичу, каб. № 14 с 08.00 до 16.18, перерыв с 12.00 до 12.30.

- По всем вопросам оказания медицинской помощи к заведующему отделением

Белорусу Сергею Александровичу, каб. № 14 с 08.00 до 16.18, перерыв с 12.00 до 12.30.

- По вопросам экспертизы качества медицинской помощи к заведующему отделением
Белорусу Сергею Александровичу, каб. № 14 с 08.00 до 16.18, перерыв с 12.00 до 12.30.

В будние дни с 9.00 до 17.30, перерыв 13.00-13.30 по всем вопросам обращаться к главной медицинской сестре Дьяченко Евгении Александровне, кабинет главной медицинской сестры, тел. 8(498) 484-48-40.

В будние дни с 07.30 до 18.30, перерывы 12.00-12.30, 16.00-16.30, по всем вопросам обращаться к дежурному администратору, тел. 8(498)48-113-22

В субботние дни по всем вопросам обращаться в регистратуру с 9.00 до 15.00, тел. 8(498) 48-48-801 и (или) в стоматологический кабинет взрослый тел. 8(498) 48-435-50

Прием граждан главным врачом осуществляется еженедельно в среду с 10.00 до 16.00, тел. приемной 8(495)556-92-00, 2-ой этаж, офис 40.

Иные формы подачи обращения:

- подача обращения через форму запроса, расположенную на официальном сайте поликлиники – muz-zhsp.ru.

- на адрес электронной почты – chelust@progtech.ru.

Указанные способы обращения размещены на сайте поликлиники и в холле первого этажа (на стенде рядом с регистратурой).

- посредством записи в книге жалоб и предложений. Обращаться в регистратуру поликлиники с 7.30 до 20.00 с понедельника по пятницу. В субботние дни с 9.00 до 15.00 в регистратуру тел. 8(498) 48-48-801 или в стоматологический кабинет взрослый

тел. 8(498) 48-435-50.

- в форме письма почтовым отправлением по адресу:

140180 Московская область, г. Жуковский, ул. Маяковского, д. 13

- письменно в форме заявления в приемную главного врача с 8.00 до 16.30, перерыв с 12.00 до 12.30, 2-ой этаж, офис 40.

Обращения граждан рассматриваются Администрацией поликлиники и Врачебной комиссией в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение № 2

к Порядку обжалования действий (бездействий)

медицинского персонала в ГБУЗ МО «ЖСП»

Вышестоящие организации по контролю качества и безопасности медицинской деятельности:

- Правительство Московской области

Заместитель председателя Правительства Московской области

Забралова Ольга Сергеевна

8(495)668-01-14

- Министерство здравоохранения Московской области

143407, Московская область, г. Красногорск-7, бульвар Строителей, д. 1. Дом
Правительства Московской области.

Министр здравоохранения Московской области

Матвеев Дмитрий Александрович

8(498) 602-03-01

Адрес электронной почты: minzdrav@mosreg.ru.

- Управление координации деятельности медицинских и фармацевтических организаций
Министерства здравоохранения Московской области № 3.

Телефон 8(495) 463-92-16

Адрес электронной почты: sekretri@mail.ru.

- Роспотребнадзор

Территориальный отдел в гг. Бронницы, Дзержинский, Жуковский, Котельники,
Лыткарино

Московская область, г. Раменское (Раменский р-он.), ул. Десантная, д. 56

Телефон горячей линии: 8(800)100-50-14

- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Московской области
(ТФОМС МО)

Г. Москва ,ул. Бутырская., д.46, стр. 1

www/mofoms.ru

Тел. Горячей линии 8(499)235-00-33, 8(495)780-05-60

Адрес электронной почты: general@mofoms.ru

© 2018