**Порядок обжалования действий (бездействий) медицинского и иного персонала.**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала СПб ГБУЗ КВД № 11

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152 «О персональных данных».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников СПб ГБУЗ КВД № 11 при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

**Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала СПб ГБУЗ КВД № 11:**

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;

3. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

4. отказ в оказании медицинской помощи;

5. неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

6. несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

7. неудовлетворённость 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 СПб ГБУЗ КВД № 11;

9. требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

**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.

**Порядок и сроки рассмотрения жалобы**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются распорядительными документами.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена лично в медицинскую организацию:

Главному врачу СПб ГБУЗ КВД № 11 Боруховичу Дмитрию Геннадьевичу, адрес 191187, г.Санкт-Петербург, ул. Чайковского, дом 1

в письменном виде или на электронную почту: [kvd11@zdrav.spb.ru](mailto:kvd11@zdrav.spb.ru)

личный прием заявлений осуществляется в приемной руководителя, расположенной по адресу: Санкт-Петербург, ул. Чайковского, дом 1. Время приема: с 09.00 ч. до 18.00 ч.

В зависимости от ситуации, пациент также может обратиться в следующие органы и к следующим лицам:

— Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга,

— Министерство здравоохранения РФ,

— специальные надзорные органы (Роспотребнадзор и Росздравнадзор),

— правоохранительные органы (полицию и прокуратуру),

— в суд для защиты своих прав.

Срок рассмотрения обращений граждан — 30 дней (ч. 1 ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

**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:

— 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;

— а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

Ответственными лицами за работу с жалобами и обращениями граждан:

- заместитель главного врача по медицинской части для работы по ГО и МР.- Котков В.В.

Часы приема: Среда с 14:00 до 17:00

кабинет зам главного врача по медицинской части для работы по ГО и МР, 3 этаж.