

Порядок

обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала поликлинического отделения № 42 СПб ГБУЗ «Городская больница № 20»

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала поликлинического отделения № 42 СПб ГБУЗ «Городская больница № 20»

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ "О персональных данных".

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников поликлинического отделения № 42 СПб ГБУЗ «Городская больница № 20» 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 поликлинического отделения № 42 СПб ГБУЗ «Городская больница № 20»

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 поликлинического отделения № 42 СПб ГБУЗ «Городская больница № 20»
- 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 распорядительными документами.

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

Главному врачу СПб ГБУЗ «Городская больница № 20» Суровцевой Татьяне Викторовне, 373-30-31, адрес: ул. Гастелло, д. 21, г. Санкт-Петербург, 196 135.

Заместителю главного врача по поликлиническому разделу работы поликлинического отделения № 42 СПб ГБУЗ «Городская больница №20» - Лазаревой Елене Георгиевне, тел: 649-24-37, адрес: г. Санкт-Петербург, ул. Ленсовета, д. 54, корп. 2, 196 143

в письменном виде или на **официальный сайт** СПб ГБУЗ "Городская больница № 20": <http://hospital20.spb.ru/patient.php/action/record>

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

В отдел здравоохранения администрации Московского района Санкт-Петербурга, начальник отдела здравоохранения Антон Валерьевич Атрощенко, тел. 576-89-52, адрес: Московский пр., д.129, г. Санкт-Петербург, 196006.

Также можно обращаться в Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга, Министерство здравоохранения РФ, специальные надзорные органы (Роспотребнадзор и Росздравнадзор), в правоохранительные органы (полицию и прокуратуру), страховые компании, и в суд для защиты своих прав.

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

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 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 в поликлиническом отделении № 42 СПб ГБУЗ «Городская больница № 20» являются:

Лазарева

Елена Георгиевна - заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы
каб. № 513

Часы приема :

Понедельник с 15.00 до 17.00

Среда с 11.00 до 13.00

Людевиг Елизавета Сергеевна - и.о. заведующего 1 отделением врачей общей практики
поликлинического отделения

каб. № 427

Часы приема:

Четные дни с 16.00 до 20.00

нечетные дни

с 09.00 до 13.00 часов

Тимофеева Ирина Валерьевна - заведующий 2 отделением врачей общей практики
поликлинического отделения

каб. № 427

Часы приема:

Четные дни с 09.00 до 13.00 ;

нечетные дни

с 16.00 до 20.00 часов

Леонович Татьяна Владимировна - заведующей отделением врачей — специалистов - врач-
невролог

каб. № 515

Часы приема

Ежедневно с 11.00 до 16.00