

**Министерство здравоохранения Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области
«Нижегородская областная психоневрологическая больница № 3 »**

ПРИКАЗ

30 декабря 2022г.

762-ОС

Нижегородская область, пос. Комсомольский

**«Об утверждении Порядка обжалования решений, действий (бездействия)
медицинского и иного персонала ГБУЗ НО «НОПНБ №3»**

В соответствии с Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ НО «НОПНБ №3» (Приложение 1)».
2. Начальнику отдела кадров М.А.Кабалиной ознакомить работников с настоящим приказом под роспись.
3. Контроль над выполнением данного приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Е.В.Аргентову.

Главный врач

Е.Б. Тришкова

Согласовано:
Юрисконсульт

_____ Фокина О.А.

С приказом ознакомлены:

_____ Аргентова Е.В.

_____ Кабалина М.А.

**Порядок
обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала
ГБУЗ НО «НОПНБ №3»**

1. Общие положения

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Нижегородской области «Нижегородская областная психоневрологическая больница №3» (далее – медицинская организация).

1.2. Настоящий Порядок обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ НО «НОПНБ №3» (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", Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

1.3. Предметом 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)
медицинского и иного персонала**

2.1. 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) несвоевременное оказание экстренной 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.

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 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

4.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращения граждан в ГБУЗ НО «НОПНБ №3», утвержденным приказом главного врача.

4.2. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию: 607610, Нижегородская обл., Богородский район, пос.Комсомольский, ул.Больничная, д.1, тел./факс 8(83170) 3-20-77,
- электронной почтой по адресу: nopnb3@mail.ru,
- лично в медицинскую организацию по адресу: 607610, Нижегородская обл., Богородский район, пос.Комсомольский, ул.Больничная, д.1, административный корпус, кабинет отдела кадров,
- по телефону 8(83170) 3-20-77.

4.3. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба подается в министерство здравоохранения Нижегородской области по адресу: 603022, Нижегородская область, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ул. Малая Ямская, д. 78 или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.4. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в иных уполномоченных органах и организациях.

4.5. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба в соответствии с Положением о порядке рассмотрения

обращений граждан в ГБУЗ НО «НОПНБ №3», утверждённым главным врачом медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

1. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

5.1. 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 главный врач медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

6. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

6.1. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

7. Ответственность и контроль

7.1. Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач медицинской организации.