



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Чеботарева И.Б.
"28" августа 2023 г.

ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И СОТРУДНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «ИРМЕДИКА» (далее - Порядок) устанавливает порядок рассмотрения обращений и жалоб пациента (законного представителя пациента или доверенного лица) при осуществлении медицинской деятельности ООО «ИРМЕДИКА».

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон "О защите прав потребителей" № 2300-1 от 07.02.1992 г.
- Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" № 323-ФЗ от 21.11.2011 г.;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н (ред. от 02.12.2013 г.) "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации" (зарег. в Минюсте России 09.06.2012 № 24516);
- Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

2. Право пациентов на обращение

2.1. Пациенты или его законные представители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ООО «ИРМЕДИКА».

2.2. Пациенты реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление пациентами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение сроков предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

3.1. Настоящий Порядок размещается на информационных стендах ООО «ИРМЕДИКА», официальном сайте ООО «ИРМЕДИКА».

3.2. Руководители структурных подразделений ООО «ИРМЕДИКА» предоставляют настоящий Порядок для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

3.3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб Пациент может обратиться:

- лично (по предварительной записи) с предоставлением документа, удостоверяющего личность;
- по телефону;
- в письменном виде, почтой;
- электронной почтой;

3.4. Личный прием в соответствии с утверждённым графиком работы осуществляют:

- главный врач.

При личном приеме пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.5. Обращения в ООО «ИРМЕДИКА» можно направить:

- Почтовый адрес: 665413, Иркутская обл., г. Черемхово, ул. Декабрьских событий,

16

- Адрес электронной почты info@irmedika.ru

- Официальный сайт <https://irmedika.ru/>

– Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу 665413, Иркутская обл., г. Черемхово, ул. Декабрьских событий, 16

- Работа с телефонными обращениями граждан по телефону 89500588852.

4. Требования к оформлению жалобы

4.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается:

- наименование организации либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) пациента;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- доводы, на основании которых пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием;
- личная подпись;
- дата.

5. Сроки рассмотрения жалобы

5.1. Срок рассмотрения обращения и жалоб

Все поступившие в ООО «ИРМЕДИКА» обращения регистрируются в установленном порядке в срок не более трех дней с момента поступления.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «ИРМЕДИКА» направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения, ошибочно доставленные в ООО «ИРМЕДИКА», не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отметкой «Ошибочно доставлено».

Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 30 (тридцать) дней со дня регистрации.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.2. Пациент (представитель) вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

5.3. Если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на нее, с согласия пациента, может быть дан устно. В остальных случаях дается письменный ответ.

6. Порядок рассмотрения жалобы

6.1. Для рассмотрения жалобы пациента или его законного представителя создается комиссия по рассмотрению жалоб.

6.2. Состав комиссии утверждается приказом руководителя организации.

6.3. До начала заседания комиссии работник, на действия (бездействие) которого подана жалоба, вправе представить письменное объяснение в течение двух рабочих дней.

6.4. Жалоба рассматривается комиссией с участием работника на действия (бездействие) которого подана жалоба.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) работника Комиссия:

- Отказывает в удовлетворении жалобы (признает правомерными действия (бездействие) работника);
- Удовлетворяет жалобу (признает действия (бездействие) работника неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений;
- доводит результаты рассмотрения жалобы до сведения пациента, подавшего жалобу (письменно), а также руководителя организации.

6.6. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное или частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с указанием причин.

6.7. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы и даны письменные ответы заявителю.

6.8. Информация о рассмотрении письменной жалобы пациента или его представителя заносится в журнал регистрации рассмотрения жалоб, который хранится у секретаря комиссии по рассмотрению жалоб.

6.9. Ответ на письменную жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в ней.

7. Ответственность

7.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.