

**Досудебный ( внесудебный) порядок обжалования решений, действий ( бездействия) должностных лиц и сотрудников Некоммерческого партнерства Санаторий «Зори Ставрополя»**

**1. Общие положения**

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

Настоящий порядок ( далее Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006г. N 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993г. N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002г N 138-ФЗ.

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 Санатория.**

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) Нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельно медицинской услуги;
- 2) Несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) Требование предоставления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 4) Отказ о приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 5) Отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) Неудовлетворенность качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- 8) Неудовлетворенность принятыми решениями медицинской организацией или ее должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

- 9) Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников Санатория;
- 10) Требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

### **3. Требование 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 так же 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 ее 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 Порядком рассмотрения обращений граждан в Санатории, утвержденными директором Санатория.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена;

- 1) В письменном виде – 357500 РФ Ставропольский край, г.Пятигорск, ул.Дзержинского, 57.  
Тел\факс: 8(8793)33-59-72; 33-87-24; [zorikmv@list.ru](mailto:zorikmv@list.ru);
- 2) Устно - 8(8793)33-59-72

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию Санатория, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращения граждан в Санатории, утвержденным директором Санатория, направляется на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие ( бездействие) руководителя медицинской организации, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно- надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации

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

### **5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы Санаторий 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 директор Санатория незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

### **6. Требования к размещению настоящего Порядка**

1. Настоящий Порядок размещается:
  - на информационных стендах Санатория;
  - на официальном сайте Санатория;
  - а также на иных информационных ресурсах.
2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства Санатория руководителей структурных подразделений Санатория и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

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

Судебный порядок оспаривания решений, действий ( бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируются главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации ( статьи 254 – 258)

### **8. Ответственность и контроль**

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

Контроль за выполнение настоящего Порядка осуществляет директор Санатория.