

Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «ДЕНТИС»

1. Общие положения Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке. Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с: Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"; Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"; Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. 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 ООО «Дентис» Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой 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 ООО «Дентис»;
- 10) 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) ООО «Дентис» 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 Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена: - в письменном виде по почте: РТ, 420032, г.Казань, ул.Поперечно-Базарная,д 59 - электронной почтой: dentis71@mail.ru лично; - по телефону 266-03-03 Время с 9.00 до 20.00 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 ООО «Дентис», жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан , утверждённым директором ООО»Дентис» , направляется в уполномоченный 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 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 ООО «Дентис» в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы По результатам рассмотрения жалобы ООО « Дентис» 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 ООО «Дентис» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

1.Настоящий Порядок размещается: - на информационном стенде медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации; - а так же на иных информационных ресурсах.
2.Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у директора ООО «Дентис» и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «Дентис». Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ООО «Дентис» регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).