

Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников

ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Вербной» ООО «Стоматология «На Вербной»

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 «Стоматология «На Вербной» , ООО « Смаил-клиник», ООО « Стоматология» На Лазарева.

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 «Стоматология «На Вербной», ООО « Смаил-клиник», ООО « Стоматология» На Лазарева» ;
- 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) ООО «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева» 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, 420140, г.Казань, ул.Вербная, д.1, по.1000
- электронной почтой: smail-klinik@mail.ru
- лично;
- по телефону (843) 209-04-24

Время с 9.00 до 21.00

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте: 420066, РТ, г.Казань, ул.Бондаренко, д.14, пом.1000
- электронной почтой: smail-klinik@mail.ru
- лично;
- по телефону (843) 517-14-55

Время с 9.00 до 21.00

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте: РТ, 420033, г.Казань ул.Лазарева, д.3, оф.№2;
- электронной почтой: smail-klinik@mail.ru
- лично;
- по телефону (843) 524-23-87

Время с 9.00 до 21.00

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 «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева», жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан ООО «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева», утверждённым директором ООО «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева», 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 «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева» в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы ООО «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева» 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 «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева» 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 «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева» , главного врача ООО «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева» 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 «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева».

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ООО «Стоматология «На Вербной», ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Лазарева» регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258)