



Утверждаю:  
Главный врач  
Маирко С.П.

**Порядок  
обжалования решения, действия (бездействия) медицинского и иного персонала  
государственного бюджетного учреждения  
здравоохранения Владимирской области  
«Патакинская областная туберкулезная больница»**

**1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решения и действия (бездействия) медицинского и иного персонала государственного бюджетного учреждения здравоохранения Владимирской области «Патакинская областная туберкулезная больница».

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:  
Федеральным [закон](#)ом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";  
Федеральным [закон](#)ом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ "О персональных данных".

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействия) сотрудников и иного персонала государственного бюджетного учреждения здравоохранения Владимирской области «Патакинская областная туберкулезная больница» 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 (бездействий) медицинского и иного  
персонала государственного бюджетного учреждения здравоохранения  
Владимирской области  
«Патакинская областная туберкулезная больница»**

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;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания 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 государственного бюджетного учреждения здравоохранения Владимирской области «Патакинская областная туберкулезная больница»

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 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**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются распорядительными документами главного врача государственного бюджетного учреждения здравоохранения Владимирской области «Патакинская областная туберкулезная больница», в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу:

601320 Владимирская область, Камешковский район, село Патакино, ул. Береговая, д.1  
тел/факс (49248) 5-25-19

-по электронной почте: root@patak.kms.elcom.ru

- лично в медицинскую организацию по адресу: 601320, Владимирская область, Камешковский район, село Патакино, ул. Береговая, д.1 (приёмная главного врача).

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба подается в департамент здравоохранения администрации Владимирской области 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» в иных уполномоченных органах и организациях.

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

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 руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.