**Порядок**

**обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала в Санкт-**

**Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения**

**«Консультативно-диагностическая поликлиника № 1 Приморского района»**

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»;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О Защите прав потребителей»

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

Законом Российской Федерации от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья

граждан в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326 ФЗ «Об обязательном

медицинском страховании в Российской Федерации»

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.

**Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и**

**сотрудников медицинской организации**

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 медицинской организации;

10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

**Требования к оформлению жалобы**

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

Жалоба оформляется с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Согласно ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

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) 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).

6) ставит личную подпись и дату.

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

При обращении граждан к руководству учреждения с жалобами по проблемам, возникшим при оказании им медицинской помощи, заполняется «Регистрационная карта обращения» утвержденная Распоряжением Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 18.08.2017 № 267-р.

**Порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений) в электронном виде**

Обращение (предложение, заявление) поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в

форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Основание для отказа в рассмотрении обращения

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2. В обращении обжалуется судебное решение ( оно возвращается гражданину с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения).

3. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**Порядок и сроки рассмотрения жалобы**

Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Порядок 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 или факсу в медицинскую организацию:

197183, Санкт-Петербург, Приморский пр., д. 3, литера А. факс: 576-77-10

- электронной почтой в медицинскую организацию:

dkcprim@zdrav.spb.ru

- лично в медицинскую организацию:

197183, Санкт-Петербург, Приморский пр., д.3, литера А, кабинет 237

- по телефону «горячей линии»:

923-77-25, 923-77-15, по рабочим дням с 9-17 ч.

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 медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации, 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 соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Отдел здравоохранения Администрации Приморского района Санкт-Петербурга**

**Начальник отдела здравоохранения – Медведева Татьяна Ивановна**

Часы приема: среда с 15.00 до 18.00 по предварительной записи

Адрес: ул. Школьная, д. 29

Телефон приемной: 417-42-20

Электронный адрес: zdrav@tuprim.gov.spb.ru

**Администрация Приморского района Санкт-Петербурга**

**Глава Администрации Приморского района – Никоноров Алексей Владимирович**

Адрес: ул. Савушкина, д. 83, каб. 202

Прием граждан: 2-й четверг месяца 10.00-12.00, 4-й четверг месяца с 15.00-17.00, по предварительной записи

Запись по адресу: ул. Савушкина, д. 83, каб. 116, в Общем отделе

в Общем отделе запись по телефону: (812) 576-82-65

**Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга:**

Адрес: 91023, Санкт-Петербург, Малая Садовая ул., д. 1

**Председатель Комитета по здравоохранению - Лисовец Дмитрий Геннадьевич**

Личный прием граждан осуществляют:

начальник отдела по организации амбулаторной медицинской помощи Соловьёва Лариса Витальевна каждую среду с 10.00 до 13.00 по адресу: ул. Малая Садовая, д. 1 (по предварительной записи по тел. 246-69-52 – Бабенко Валентина Николаевна);

по вопросам лекарственного обеспечения прием осуществляют специалисты управления по организации работы фармацевтических учреждений и предприятий каждую среду с 10.00 до 13.00 по адресу: ул. Малая Садовая, д. 1.

Телефон горячей линии: 635-55-77 круглосуточно

**Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу в Приморском, Петроградском, Курортном, Кронштадтском районах (Роспотребнадзор)**

Начальник территориального отдела в Приморском, Петроградском, Курортном,

Кронштадтском районах – Мякишева Светлана Николаевна

Прием населения:

понедельник - 10:00-12:00

четверг с 14.00 - 16.00

Адрес: 197198, Санкт -Петербург, улица Большая Пушкарская, д.18

Телефон приемной: 232-80-81 Телефон «горячей линии»-498-11-23

Факс: 232-15-92

E-mail:  rpnadzor5@mail.wplus.net

Сайт:  <http://rospotrebnadzor.ru>

**Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по г. Санкт–Петербургу и Ленинградской области (Росздравнадзор)**

Руководитель: Кулёв Андрей Геннадьевич

Часы приема населения:

Четверг 10.00-12.00 (личный прием осуществляется по предварительной записи с изложением сути вопроса)

Адрес: 190068, г. Санкт-Петербург, наб. кан. Грибоедова 88-90, каб. 306

Телефон/факс: 314-67-89

E-mail:  info@roszdravnadzor.spb.ru

Сайт:  <http://www.roszdravnadzor.spb.ru>

**Территориальный фонд ОМС Санкт-Петербурга**

Телефон отдела защиты прав граждан-703-73-01

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений,

действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в

порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.