

**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. № 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. № 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 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) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть жалобы;

5) ставит личную подпись и дату.

Дополнительно гражданин может указать номер контактного телефона, адрес электронной почты.

В случае необходимости подтверждения своих доходов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

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 и сроки рассмотрения

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

СПб ГБУЗ КДП № 1:

1) обеспечивает объективно, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»;

5) уведомляет гражданина о направлении его жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Письменная жалоба, поступившая в СПб ГБУЗ КДП № 1 рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 [статьи 10](#) Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», руководитель СПб ГБУЗ КДП № 1 либо уполномоченное на то

лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего жалобу.

Ответ на жалобу подписывается руководителем СПб ГБУЗ КДП № 1 либо уполномоченным на то лицом.

Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, поступившей в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в письменной форме.

В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением [порядка](#) обжалования данного судебного решения.

СПб ГБУЗ КДП № 1 при получении письменной жалобы, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом

В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменной жалобы не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

В случае, если в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель СПб ГБУЗ КДП № 1 либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в СПб ГБУЗ КДП № 1. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#), гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить жалобу в СПб ГБУЗ КДП № 1.

Порядок рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируется Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утвержденным 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, утвержденным 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](mailto:zdrav@tuprim.gov.spb.ru)

**Администрация Приморского района Санкт-Петербурга**

**Глава Администрации Приморского района - Заставный Богдан Георгиевич**

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 - Сарана Андрей Михайлович**

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](mailto: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](mailto: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.