

«Утверждаю»
Директор ООО «Люкс Смайл»
Курбанов Магомед Зияудинович

27.08.2023г



**ПОРЯДОК
ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)
МЕДИЦИНСКОГО И ИНОГО ПЕРСОНАЛА
КЛИНИКИ ЛЮКС СМАЙЛ**

ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МЕДИЦИНСКОГО И ИНОГО ПЕРСОНАЛА КЛИНИКИ ЛЮКС СМАЙЛ

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «ЛЮКС СМАЙЛ».

1.2. Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «ЛЮКС СМАЙЛ» (далее – учреждение) в досудебном порядке.

1.3. Рассмотрение жалоб граждан в ООО «ЛЮКС СМАЙЛ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Приказом МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»;
- Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения и требования к оформлению жалобы

2.1. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления гражданином документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями учреждением или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала учреждения;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

2.2. При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- наименование учреждения, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,

- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи жалобы.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

2.5. Гражданин при устной жалобе сообщает 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 гражданину.

3. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

3.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб граждан регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждении, утверждённым приказом главного врача учреждения.

3.2. Жалоба гражданина может быть направлена:

1) при личном обращении (в рабочее время учреждения) по адресу: г. Астрахань, ул. Донбасская, д. 3, пом. 02 главному врачу Курбанову М. З., тел. 89608579533;

Управляющей филиалами клиники Азимовой С. В. 89616529897

2) по электронной почте по адресу: lux-smile@mail.ru

3) почтой по адресу: г. Астрахань, ул. Донбасская, д. 3, пом. 02.

3.3. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме.

3.4. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача учреждения, жалоба подается в Министерство здравоохранения города Астрахани или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.5. Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения в иных уполномоченных органах и организациях.

3.6. Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала учреждения в судебном порядке. Гражданин вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством судопроизводстве.

4. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

4.1. По результатам рассмотрения жалобы главный врач (исполняющий обязанности главного врача) 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 гражданином;

- отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;

- возврата гражданину 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 главный врач (исполняющий обязанности главного врача) незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

4.2. В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в:

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПО АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Почтовый адрес: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 «в».

Телефон: (8512) 54-92-30; факс (8512) 54-16-19, (8512) 54-00-23, 54-16-07

E-mail: adm@minzdravao.ru, адрес единого и регионального порталов (<http://gosuslugi.astrobl.ru>, <http://gosus.lugi.astrobl.ru>).

Адрес официального сайта министерства в сети «Интернет» <http://vww.minzdravao.ru>.

График работы министерства:

понедельник - пятница с 8.30 до 17.30,

перерыв - с 12.00 до 13.00,

выходные дни - суббота и воскресенье

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН РОСЗДРАВНАДЗОРА ПО АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Почтовый адрес: 414040, г. Астрахань, Кировский, Коммунистическая, 27

Телефон: +7 (8512) 22-01-20, 8 (8512) 220-107

E-mail: info@reg30.roszdravnadzor.ru

Сайт: <http://30reg.roszdravnadzor.ru>

Руководитель Территориального органа Умерова Аделя Равильевна

График работы:

понедельник - пятница с 8.30 до 17.30,

перерыв - с 12.00 до 13.00,

выходные дни - суббота и воскресенье.

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Почтовый адрес: 414057, г. Астрахань, ул. Н. Островского, 138

Телефон / факс: (8512) 50-14-10

E-mail: tu_grn@astrakhan.ru

Руководитель Носкова Людмила Николаевна

График работы:

понедельник. - пятница с 8.30 до 17.30,

перерыв - с 12.00 до 13.00,

выходные дни - суббота и воскресенье.