

Утверждено приказом
от 01.03.2023 № 24

ПОРЯДОК рассмотрения жалоб пациентов

Порядок рассмотрения жалоб пациентов определен согласно Закону «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2 мая 2006 г. № 59.

Пациенты (законные представители) имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений работников БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №3», осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №3» с устной или письменной жалобой лично, направить почтой, на официальном сайте учреждения, в «Книге отзывов и предложений».

Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют:

- главный врач;
- заместитель главного врача по медицинской части.

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В ходе личного приема пациенту (представителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В случае, если в жалобе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться (ч. 5 ст. 13 Закона 59-ФЗ).

Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более трех дней.

Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 3», в срок до семи дней со дня их регистрации направляются в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина (пациента, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в ч. 4 ст. 11 Закона 59-ФЗ.

Пациентом (представителем) в письменной жалобе обязательно указывается:

- фамилия, имя, отчество лица, которым подается жалоба, его местожительство или местопребывание, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- должность, фамилия, имя и отчество работника БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №3» (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения;
- личная подпись и дата;
- документ, подтверждающий полномочия представителя.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (представитель) вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 календарных дней со дня ее регистрации и завершается датой письменного ответа заявителю.

В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 30 календарных дней. Об этом уведомляется пациент (представитель).

Пациент (представитель) вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

Для полного, объективного и всестороннего рассмотрения жалобы пациента (представителя) по предложению председателя комиссии по рассмотрению жалоб пациентов (далее – Комиссия) работник – БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №3», на действия (бездействие), решение

которого подана жалоба, вправе представить письменное объяснение в течение двух рабочих дней.

Жалоба рассматривается Комиссией с участием работника БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №3» (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба. Состав Комиссии определяется приказом главного врача.

Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее трех человек.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение работника БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №3» Комиссия:

- признает правомерными действия (бездействие), решение работника;
- признает действия (бездействие), решение работника неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений;
- доводит результаты рассмотрения жалобы до сведения главного врача в виде письменного ответа пациенту.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы.

Сведения о рассмотрении письменной жалобы пациента (представителя) вносятся в журнал регистрации рассмотрения жалоб, который хранится у секретаря Комиссии.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в поступившем обращении, в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в поступившем обращении, в письменной форме.

Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действия (бездействия) работников БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №3», нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении этики и деонтологии, нарушении графика работы указанными лицами по телефону 24-01-38 или по электронной почте: dp4sekret@yandex.ru.