



**Информация о возможности и порядке
обжалования действия (бездействия)
медицинского или иного персонала
ГБУЗ «Научно–практический центр психического
здоровья детей и подростков им. Г.Е. Сухаревой
Департамента здравоохранения города Москвы»**

АЛГОРИТМ

**действий пациента, считающего, что его право на получение
медицинской помощи было нарушено, при обращении в ГБУЗ
«НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ»**

Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ».

Настоящий Алгоритм разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152 «О персональных данных».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» 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)
медицинского и иного персонала ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е.
Сухаревой ДЗМ»:**

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. отказ в представлении пациенту (при достижении им возраста 15 лет) и/или его законному представителю документов;
3. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
4. отказ в оказании медицинской помощи;

5. неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
6. несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
7. неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
8. нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ»;
9. требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

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 (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пациенту (при достижении им возраста 15 лет) и/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 (при достижении им возраста 15 лет) и/или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом (при достижении им возраста 15 лет) и/или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются распорядительными документами.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена непосредственно при личном обращении:

В секретариат ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ», адрес: 119334, г. Москва, 5-й Донской проезд, 21А в письменной форме в рабочие часы с 9:00 до 16:00.

В нерабочие часы секретариата, выходные и праздничные дни – дежурному администратору ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» или на электронную почту: mail@suhareva-center.mos.ru.

В зависимости от ситуации, пациент также может обратиться в следующие органы и к следующим лицам:

- Департамент здравоохранения города Москвы,
- Министерство здравоохранения РФ,
- специальные надзорные органы (Роспотребнадзор и Росздравнадзор),
- правоохранительные органы (полицию и прокуратуру),
- в суд для защиты своих прав.

Срок рассмотрения обращений граждан – 30 дней (ч. 1 ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

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:

- 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 в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

Ответственное лицо за работу с жалобами и обращениями граждан:

Специалист по связям с общественностью Мельникова Екатерина Николаевна +7 495 445-54-95 (88-88).

Часы приема: Среда с 14:00 до 17:00.