

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач  
БУЗ Орловской области «ООКВД»

Костюк С.И.

« 10 » 01 20 23 г.



## Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского или иного персонала

### 1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала бюджетного учреждения здравоохранения Орловской области «Орловский областной кожно-венерологический диспансер» (далее - БУЗ Орловской области «ООКВД»).

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействия) сотрудников БУЗ Орловской области «ООКВД» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

### 2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала БУЗ Орловской области «ООКВД»

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. требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
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 БУЗ Орловской области «ООКВД»;
9. требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

### 3. 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 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).

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

### 4. 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 представлена лично в приемную главного врача или в форме письма почтовым отправлением по адресу: 302030, г. Орёл, ул. Пушкина, д. 68 БУЗ Орловской области «ООКВД», или направлена на электронную почту: [buz\\_kozhven@orel-region.ru](mailto:buz_kozhven@orel-region.ru).

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

- Департамент здравоохранения Орловской области  
телефон «Горячей линии» по вопросам лечебного процесса и медицинской помощи: (4862) 433-503, 435-581;
- Министерство здравоохранения Российской Федерации,
- специальные надзорные органы (Роспотребнадзор и Росздравнадзор),
- правоохранительные органы (полицию и прокуратуру),
- страховые компании;
- в суд для защиты своих прав.

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

### 5. 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:
  - повторного оказания медицинской услуги;
  - 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 и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

— а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

6. Ответственные лица, уполномоченные за работу с жалобами и обращениями граждан

Ответственными лицами, уполномоченными за работу с жалобами и обращениями граждан в БУЗ Орловской области «ООКВД» являются:

Заместитель главного врача по медицинской части Звягина Татьяна Михайловна.

Часы приема: с 11:00 до 13:00 телефон 42-78-84

Кабинет: Заместитель главного врача.