

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в ООО «ИСИДА»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в ООО «ИСИДА» (далее Центр) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Центр регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения Центра, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Центра в сети Интернет: <https://isida-barnaul.ru/>.

3.2. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается администратору по адресу Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, 132, г. Барнаул, ул. Пушкина, 11; г. Бийск, ул. Социалистическая, 1.

3.3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: +7 (3852) 591170.

3.4. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: pochta@isida-barnaul.ru.

3.6. График работы:

Взрослая поликлиника:

г. Барнаул, ул. Пушкина, 11 понедельник - пятница- с 08.00 до 20.00; суббота - с 08.00 до 17.00; воскресенье - выходной.

Детская поликлиника:

г. Барнаул, ул. Партизанская, 132
понедельник - пятница- с 08.00 до 18.00; суббота, воскресенье - выходной.

Клиника г. Бийск:

г. Бийск, ул. Социалистическая, 1Б
понедельник - пятница- с 08.00 до 18.00; суббота, воскресенье – выходной.

Учебный центр:

г. Барнаул, ул. Партизанская, 132
понедельник - пятница- с 08.00 до 17.00; суббота, воскресенье - выходной.

Аптека «ИСИДА-ФАРМ»:

г. Барнаул, ул. Партизанская, 132
понедельник - пятница- с 08.00 до 18.00; суббота, воскресенье - выходной.

3.7. На официальном сайте Центра, в средствах массовой информации, на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Центра;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Центра;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Центра в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.8. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Центр;
- по телефону;
- в письменном виде почтой на адрес Центра;
- на адрес электронной почты.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в Центр с момента поступления – в течение трех дней.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Центра, в срок до семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае жалобы пациента на качество оказанной услуги сроки удовлетворения требований составляют 10 дней согласно ч. 1 ст. 31 Закона РФ № 2300–1.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем руководителя) Центра не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Центра, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может

ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте;
- на адрес электронной почты;
- лично в Центр;
- по телефону;
- в ходе личного приема руководством клиники.

5.2. При рассмотрении обращения Центр не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц Центра при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Центре, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица Центра обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Центра при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Центре являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте Центра.

8.2. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Центра.

8.3. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Центр.

9. Личный прием граждан в медицинской организации

9.1. Организация личного приёма граждан:

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором и главным врачом Центра (далее – руководство Центра) в соответствии с графиком приёма граждан.

Прием граждан по личным вопросам осуществляется:

генеральным директором по предварительной записи по телефону: 59-11-70 по адресу: Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, 132 - каждый понедельник с 11.00 до 12.00.

главным врачом по предварительной записи по телефону: 59-11-70 по адресу: Алтайский край, г. Барнаул, ул. Пушкина, 11 вторник, четверг с 15.00 до 16.00.

г. Бийск, ул. Социалистическая, 1, - 1 раз в неделю по согласованию по предварительной записи по телефону 8 (3854) 30-10-47.

В расписании возможны изменения.

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству Центра по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

9.1.3. Подготовка документов для приема граждан руководством Центра возлагается на сотрудников к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

9.1.4. График приема граждан руководством Центра размещается на официальном сайте и на информационном стенде.

9.1.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.7. Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, что фиксируется в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

9.1.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.9. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Центра, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.1.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.2. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан.

9.3. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

9.4. Требования к месту ожидания и приема заявителей

- Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

- Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

- Столы оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников Центра.

- Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

- Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами.

- Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения (уполномоченного лица) Центра, ответственной за его исполнение, осуществляет соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан.

10. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

10.1. Приём письменных обращений граждан:

10.1.1. Поступающие в Центр письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются структурным подразделением (уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- сортируются телеграммы;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

10.1.4. по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

- акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работником структурного подразделения (или уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.1.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан:

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Центр, производится работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

10.2.3. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу данных.

10.2.4. Работники структурного подразделения (уполномоченное лицо), ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

10.2.5. Повторными считаются обращения, поступившие в Центр от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

10.2.6. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.7. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.2.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу Центра.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;

- передаче на рассмотрение заместителям главного врача Центра;

- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщении гражданину о прекращении переписки.

10.3.2. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Центра, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается

гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.3.3. Все обращения, поступившие в Центр, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководства Центра), согласовывается:

- руководителя структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

- начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения (если руководством Центра определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.4.5. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.4.6. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.7. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.8. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.9. Ответы на обращения граждан подписывает главный врач Центра.

10.4.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.4.11. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.4.12. Ответ на обращение, поступившее в Центр в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4.13. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом.

10.4.14. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «ИСИДА»

1. Общие положения

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «ИСИДА» в досудебном Порядке.

1.2. Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ООО «ИСИДА» 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) должностных лиц и сотрудников ООО «ИСИДА»

2.1. Пациент или его законный представитель 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 Пациентом или его законным представителем 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 ООО «ИСИДА» или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ООО «ИСИДА»;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

1. Требования к оформлению жалобы

3.1. Жалоба должна содержать:

- наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
- должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;
- доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

3.2. 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

4.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в ООО «ИСИДА», главным врачом ООО «ИСИДА».

4.2. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу;
- на адрес электронной почты;
- лично в Центр;
- по телефону.

4.2. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

4.3. Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.4. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию ООО «ИСИДА», жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Центре, утверждённым главным врачом ООО «ИСИДА», направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

4.5. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача ООО «ИСИДА», 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.

4.6. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «ИСИДА» в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

5.1. По результатам рассмотрения жалобы ООО «ИСИДА» принимает одно из следующих решений.

5.1.1. 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 Центром опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

- а также в иных формах.

5.1.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.1.3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления главный врач Центр незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

6.1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах ООО «ИСИДА»;

- на официальном сайте;

- а так же на иных информационных ресурсах.

6.2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у главного врача ООО «ИСИДА», руководителей структурных подразделений и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.