

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

**1. Общие положения**

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

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

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

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи ;

8) неудовлетворённость принятыми решениями ООО «Союз» или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ООО «Союз»;

10) 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 (ООО «Союз»), 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 ООО «Союз», 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) ООО «Союз» 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 Порядком рассмотрения обращений граждан в ООО «Союз», утверждённым главным врачом ООО «Союз»..

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте: 241007, г. Брянск, ул. Дуки,47/1;

- электронной почтой в ООО «Союз»: e-mail: [soyz32@yandex.ru](mailto:soyz32@yandex.ru);

- лично в ООО «Союз»: административный корпус (кабинет бухгалтерии), время: с 09.00 до 17.00 (понедельник).

- по телефону 72-80-30, по телефону доверия: 8 (4832) 32-14-03.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

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

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

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя ООО «Союз», 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.

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

## **5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы ООО «Союз» 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 ООО «Союз» 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.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель ООО «Союз» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

## **6. Требования к размещению настоящего Порядка**

1. Настоящий Порядок размещается на информационных стендах ООО «Союз».

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства ООО «Союз» и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

## **7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ООО «Союз» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **8. Ответственность и контроль**

1. Должностные лица и сотрудники ООО «Союз» несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач ООО «Союз».