

**ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК
обжалования решений, действий должностных лиц и сотрудников
ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс»**

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий должностных лиц и сотрудников ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс» (далее – Клиника) в досудебном Порядке.

Настоящий Досудебный порядок обжалования решений, действий должностных лиц и сотрудников ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс» (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006г. N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27 июля 2006г. N152-ФЗ "О персональных данных";

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993г. N4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002г. N138-ФЗ. Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия сотрудников Клиники 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 должностных лиц и сотрудников Клиники**

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) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания 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 Клиники или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников Клиники;
- 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, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия, должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника Клиники, решение и действия 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 медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;

5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием. 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 Клинике, утверждённым руководителем Клиники.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

• в письменном виде по почте в ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс», по адресу: **428009, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. Лебедева, дом 64, корпус 1;**

• электронной почтой в ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс» 32@plus32.ru;

• лично в ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс»:

1. **Генеральный директор ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс»** Игнатьева Ольга Валентиновна, еженедельно по четвергам с 14.00ч. до 16-00ч.

2. Заместитель генерального директора по общим вопросам Федоськина Людмила Александровна **(в период отсутствия руководителя)**

• по телефонам: (8352) 430-571; (919)652-32-32.

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 медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Клинике, утверждённым руководителем Клиники, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие руководителя Клиники, 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 должностных лиц и сотрудников Клиники в иных уполномоченных органах и организациях.

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;

- 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 Клиники незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах Клиники;

- на официальном сайте Клиники;

- а также на иных информационных ресурсах.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководителя Клиники, заместителя генерального директора по общим вопросам и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.