

Права пациентов и порядок по обжалованию действий (бездействий) медицинского и иного персонала ГБУЗ МО «Жуковская ГКБ»

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке.

Настоящий 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";
- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ;
- Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

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 медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
9. Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
10. Требование внесения, при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами;

По вопросам качества оказания медицинской помощи обращаться в рабочее время:

По работе детской поликлиники:

- Заместитель главного врача по детству и родовспоможению Юрасовой Юлии Борисовне, г. Жуковский, ул. Дзержинского, д.14, кабинет 145
- Заведующему детской поликлиникой, Талызовой Ларисе Валентиновне г. Жуковский, ул. Дзержинского, д.14, кабинет 139

По работе педиатрического отделения:

- Заместитель главного врача по детству и родовспоможению Юрасовой Юлии Борисовне, г. Жуковский, ул. Дзержинского, д.14, кабинет 145
- Заведующему педиатрическим отделением, Орловой Ольги Владимировне, г. Жуковский, ул. Дзержинского, д.14, педиатрическое отделение, 3 этаж, ординаторская

По работе взрослой поликлиники:

- Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической службе Тинис Ольге Николаевны, г. Жуковский, ул. Фрунзе, д.1, городская поликлиника, кабинет 61.

Прием граждан главным врачом осуществляется по предварительной записи 1, 3 четверг месяца с 11-00 до 14-00 и 2,4 четверг с 14-00 до 18-00

Иные формы подачи обращения:

- Через форму отзыва, расположенную на официальном сайте поликлиники www.zhgkb.ru;
- На адрес электронной почты – gkb@zhgkb.ru;
- Посредством записи в книге жалоб и предложений, находящейся в регистратуре поликлиники.
- В форме письма почтовым отправлением по адресу: 140180, МО, г. Жуковский, ул. Фрунзе, д. 1
- Письменно в форме заявления в приемную главного врача с 8.00 до 16.30, перерыв с 12.00 до 12.30, 2-ой этаж, офис 40.
- Позвонив на Горячую линию Губернатора (800) 550-50-30

Обращения граждан рассматриваются администрацией городской клинической больницы и Врачебной комиссией в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Срок регистрации письменных обращений с момента поступления в течение одного дня.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае несогласия с ответом, неполучения ответа в установленный срок Вы в праве обратиться в вышестоящие организации:

Управление координации деятельности медицинских и фармацевтических организаций
Министерства здравоохранения Московской области № 4.

Телефон 8(496)46-436-29.

Адрес электронной почты: mzmo-ty-4@mosreg.ru.

Министерство здравоохранения Московской области

143407, Московская область, г. Красногорск-7, бульвар Строителей, д. 1. Дом Правительства Московской области.

Министр здравоохранения Московской области: Матвеев Дмитрий Александрович, телефон (498) 602-03-01, адрес электронной почты: minzdrav@mosreg.ru.

Роспотребнадзор

Территориальный отдел в гг. Бронницы, Дзержинский, Жуковский, Котельники, Лыткарино

Телефон горячей линии: 8(800)100-50-14

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Московской области (ТФОМС
МО)

г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр. 1

www/mofoms.ru

Тел. Горячей линии (499) 235-00-33, (495) 780-05-60

Адрес электронной почты: general@mofoms.ru