**Приложение № 1**

**к приказу № 107-ОД**

**от 18 марта 2019 года**

**Досудебный (внесудебный) порядок**

**обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников в областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Иркутская городская клиническая больница № 3»**

**1. Общие положения**

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Иркутская городская клиническая больница № 3» (далее - ОГБУЗ «ИГКБ № 3») в досудебном Порядке.

1.2. 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.

1.3. Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ОГБУЗ «ИГКБ № 3» 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 ОГБУЗ «ИГКБ № 3»**

2.1. 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.

**3. Требования к оформлению жалобы**

3.1. 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).

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 Положением об организации работы с обращениями граждан в ОГБУЗ «ИГКБ № 3», утверждённым приказом главного врача № 264-ОД от 15.11.2017г. (далее - Положение).

4.2. Указанное Положение находится в приемной главного врача, у заместителя главного врача по лечебной работе, начальника юридического отдела, на официальном сайте ОГБУЗ «ИГКБ № 3».

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

- в письменном виде по почте или факсу в ОГБУЗ «ИГКБ № 3» по адресу: 664007, г. Иркутск, ул. Тимирязева, д. 31, тел/факс- 8 (3952) 20-96-40

 - электронной почтой в ОГБУЗ «ИГКБ № 3» на адрес: irgkb3@mail.ru

 - лично в ОГБУЗ «ИГКБ № 3»:

*Административное здание г. Иркутск, ул. Тимирязева, 33 (приемная главного врача, каб. № 8) время* с 8.00 до 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00);

- через официальный сайт ОГБУЗ «ИГКБ № 3»: gkb3.irk.ru;

- по телефону 8(3952) 29-00-04.

4.4. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

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

4.6. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию ОГБУЗ «ИГКБ № 3», жалоба в соответствии с Положением, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

4.7. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача ОГБУЗ «ИГКБ № 3», жалоба подается в Министерство здравоохранения Иркутской области или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.8. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ОГБУЗ «ИГКБ № 3» в иных уполномоченных органах и организациях.

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

5.1. По результатам рассмотрения жалобы ОГБУЗ «ИГКБ № 3» принимает одно из следующих решений.

5.1.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской помощи (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 ОГБУЗ «ИГКБ № 3» 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.

5.2. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления главный врач ОГБУЗ «ИГКБ № 3» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**6. Требования к размещению настоящего Порядка**

6.1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах ОГБУЗ «ИГКБ № 3»;

- на официальном сайте ОГБУЗ «ИГКБ № 3»;

-а также на иных информационных ресурсах.

6.2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у заместителя главного врача по лечебной работе, заведующего организационно-методическим отделом, заведующих отделениями, начальника юридического отдела ОГБУЗ «ИГКБ № 3» и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

**7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ОГБУЗ «ИГКБ № 3»**

7.1. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ОГБУЗ «ИГКБ № 3» регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

**8. Ответственность и контроль**

8.1. Должностные лица и сотрудники ОГБУЗ «ИГКБ № 3» несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

8.2. Ответственным лицом за организацию работы по досудебному (внесудебному) порядку обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ОГБУЗ «ИГКБ № 3» назначен начальник юридического отдела ОГБУЗ «ИГКБ № 3».

8.3. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач ОГБУЗ «ИГКБ № 3».