

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ВЛАДИВОСТОКСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 9»
(КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9»)**

«09» января 2023 г.

г. Владивосток

№ 02-10Л

Об утверждении Порядка информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, о порядке обжалования действий сотрудников КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», по обеспечению права на защиту сведений, составляющих врачебную тайну

Во исполнение требований ст. 22 Федерального закона РФ от 21.11.2011 года № 323 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», а также в целях повышения удовлетворённости пациентов КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» оказываемой медицинской помощью, повышения качества и безопасности медицинской помощи,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Считать действующими в 2023 году:
 - 1.1. Порядок информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья» (Приложение 1);
 - 1.2. Памятку о правах и обязанностях пациента (Приложение 2);
 - 1.3. Памятку по информированию пациента о состоянии здоровья (Приложение 3);
 - 1.4. Форму заявления пациента на имя главного врача КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» о запрете сообщения кому - либо информации о состоянии своего здоровья (Приложение 4);
 - 1.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (Приложение 5);

2. Назначить лицом, ответственным за организацию работы по информированию пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, заместителя главного врача по КЭР - **Турчину С.В.**

3. Установить, что каждый лечащий врач является ответственным лицом за непосредственное информирование пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

4. Юристу **Ивановой А.А., Шендрикова С.А.:**

4.1. обеспечить информирование граждан путем размещения информации в инфомате в холле регистратуры, на официальном сайте поликлиники, на бумажном носителе - в информационных папках регистратуры;

4.2. для обеспечения прав граждан в сфере охраны здоровья осуществлять постоянный контроль за своевременным обновлением информации согласно действующим нормативным актам в инфомате холла регистратуры, на официальном сайте поликлиники, на бумажном носителе - в информационных папках регистратуры.

5. Медицинским регистраторам - администраторам **Грозовой Е.А., Бацаевой Е.С., Сафаровой Н.А., Осадчук Е.Н.,** следить за сохранностью информации в папках регистратуры, техническим состоянием инфомата в холле регистратуры. О всех неисправностях инфомата докладывать начальнику отдела информационных технологий **Панарину И.Н.**

6. Заместителю главного врача по КЭР - **Турчиной С.В.** организовать:

6.1. ознакомление заведующих отделениями и лечащих врачей с действующими: Порядком, Памяткой о правах, Памяткой по информированию;

6.2. работу в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» по информированию пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в соответствии с утверждённым Порядком.

7. Секретарю главного врача **Дубининой А.С.** ознакомить с приказом всех причастных лиц под роспись

8. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.П. Беньковская

Порядок информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего Порядка (далее Порядок) являются организация информирования пациента, при его обращении в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности"

Положения настоящего Порядка распространяются на организацию работы по информированию пациента, обратившегося в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в медицинской организации.

2. Ответственность за организацию информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья

1. Приказом главного врача КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» назначаются:

1.1. ответственное лицо за организацию работы по информированию пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

1.2. ответственные лица за непосредственное информирование пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2. Ответственные лица, указанные в п.п.1.1, и 1.2. настоящего раздела, в своей деятельности по организации информирования и непосредственному информированию пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья:

2.1. руководствуются настоящим Порядком;

2.2. взаимодействуют друг с другом по вопросам информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья

3. Ответственные лица за организацию работы по информированию и за

непосредственное информирование пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, знают:

- права и обязанности лечащего врача;

- кодекс этики и чести для сотрудников разработанный и утвержденный в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9».

4. Ответственное лицо в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» за организацию работы по информированию пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья:

4.1. организует изучение медицинскими работниками КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» и осуществляет контроль знаний законодательства Российской Федерации в части прав и обязанностей пациента; прав и обязанностей поликлиники; прав и обязанностей лечащего врача;

4.2. обеспечивает контроль за состоянием работы в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» по информированию пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

5. Ответственные лица за непосредственное информирование пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, обеспечивают указанное информирование в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6. Указанные в п. 2, 3, 4, 5 настоящего раздела Ответственные лица несут ответственность за организацию и за непосредственное информирование пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

3. Организация информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья

3.1. Организация информирования пациента о своих правах и обязанностях.

С целью информирования пациентов о своих правах и обязанностях в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» осуществляются следующие мероприятия:

3.1.1. размещение информации в инфомате в холле регистратуры, на главной странице официального сайта КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», в отдельном блоке под названием «Права и обязанности пациента», на бумажном носителе - в информационных папках регистратуры, размещаются основные положения законодательства о правах и обязанностях пациента:

3.1.1.1. о правах и обязанностях пациента в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3.1.1.2. правах и обязанностях застрахованного в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

3.1.1.3. информация о правах потребителя в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

3.1.2. Информация о правах и обязанностях пациента в виде выдержек из соответствующих статей указанных в п. 3.1.1. законов, а также с указанием полного наименования данных законов и их реквизитов, в инфомате в холле регистратуры, на официальном сайте КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», на бумажном носителе - в информационных папках регистратуры.

3.1.3. На главной странице официального сайта размещаются ссылки на Территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Полнотекстовый вариант указанной Программы размещается в инфомате КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», на бумажном носителе - в информационных папках регистратуры.

3.2. Информирование пациента о состоянии здоровья.

3.2.1. Информирование пациента о состоянии здоровья осуществляется лечащим врачом или другим медицинскими работниками КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, в соответствии с требованиями ст. 22 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2.2. При информировании пациента о состоянии здоровья лечащий врач или другие медицинские работники, принимающие непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, сообщают лично пациенту в доступной для него форме информацию о состоянии здоровья в том числе сведения:

- > о результатах медицинского обследования,
- > о наличии заболевания,
- > об установленном диагнозе,
- > о прогнозе развития заболевания,
- > о методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске,
- > о возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях;
- > о результатах оказания медицинской помощи,
- > о возможности оказания медицинских услуг, наличии лекарственных

препаратов и медицинских изделий, включенных в стандарт медицинской помощи.

3.2.3. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.2.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

3.2.5. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

3.2.6. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу (заявлению), направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов.

3.2.7. С целью обеспечения соблюдения требований законодательства по информированию пациента о состоянии здоровья утверждается соответствующая памятка. Указанная памятка размещаются в блоке «Права и обязанности пациента» на официальном сайте КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» в сети Интернет, на бумажном носителе - в информационных папках регистратуры, и доводятся до сведения пациентов иным доступным способом.

3.2.8. Пациент в обязательном порядке в доступной для него форме информируется о состоянии здоровья:

- в начале оказания (в день первого осмотра лечащим врачом);
- в процессе оказания;
- и по результатам оказания медицинской помощи.

Частота информирования пациента в процессе оказания медицинской помощи зависит от частоты изменений сведений, указанных в п. 3.2.2. настоящего раздела. Помимо этого, информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту по его требованию или по требованию его законного представителя в соответствии со ст. 22 Федерального закона

Российской Федерации от 21.11.2011г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.3. Организация информирования пациента о выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3.1. При обращении за медицинской помощью пациент информируется лечащим врачом, другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, о своём праве на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3.2. С целью реализации права пациента на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, а также права выбора лица на осуществление иных прав пациента, пациенту при обращении за медицинской помощью предлагается заполнить соответствующую документацию. По первому требованию пациента документация аннулируется, или заполняется новая на иное уполномоченное им лицо.

3.3.3. В случае, если пациент напрямую запрещает информировать кого-либо о состоянии его здоровья, то в этом случае лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, ему предлагается заполнить документацию о запрете по утверждённой форме.

4. Взаимодействие по вопросам организации информирования пациента, при его обращении в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья

4.1. С целью совершенствования организации информирования пациента, при его обращении в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» в порядке, установленном действующим законодательством и иными нормативно-правовыми актами, взаимодействует с:

4.1.1. общественными объединениями и иными некоммерческими организациями, осуществляющими свою деятельность в сфере охраны здоровья населения;

4.1.2. с органами контроля и надзора в сфере здравоохранения, а так же иными надзорными органами;

4.1.3. со страховыми медицинскими организациями и территориальными фондами обязательного медицинского страхования;

4.1.4. с иными органами и организациями.

4.2. Для координации совместной работы и проведения совместных мероприятий по организации информирования пациента, при его обращении в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» в порядке, установленном действующим законодательством и иными нормативно-правовыми актами, может заключать с указанными выше органами и организациями соответствующие соглашения.

Памятка о правах и обязанностях пациента

В соответствии с частью 5 ст. 19 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Пациент имеет право на:

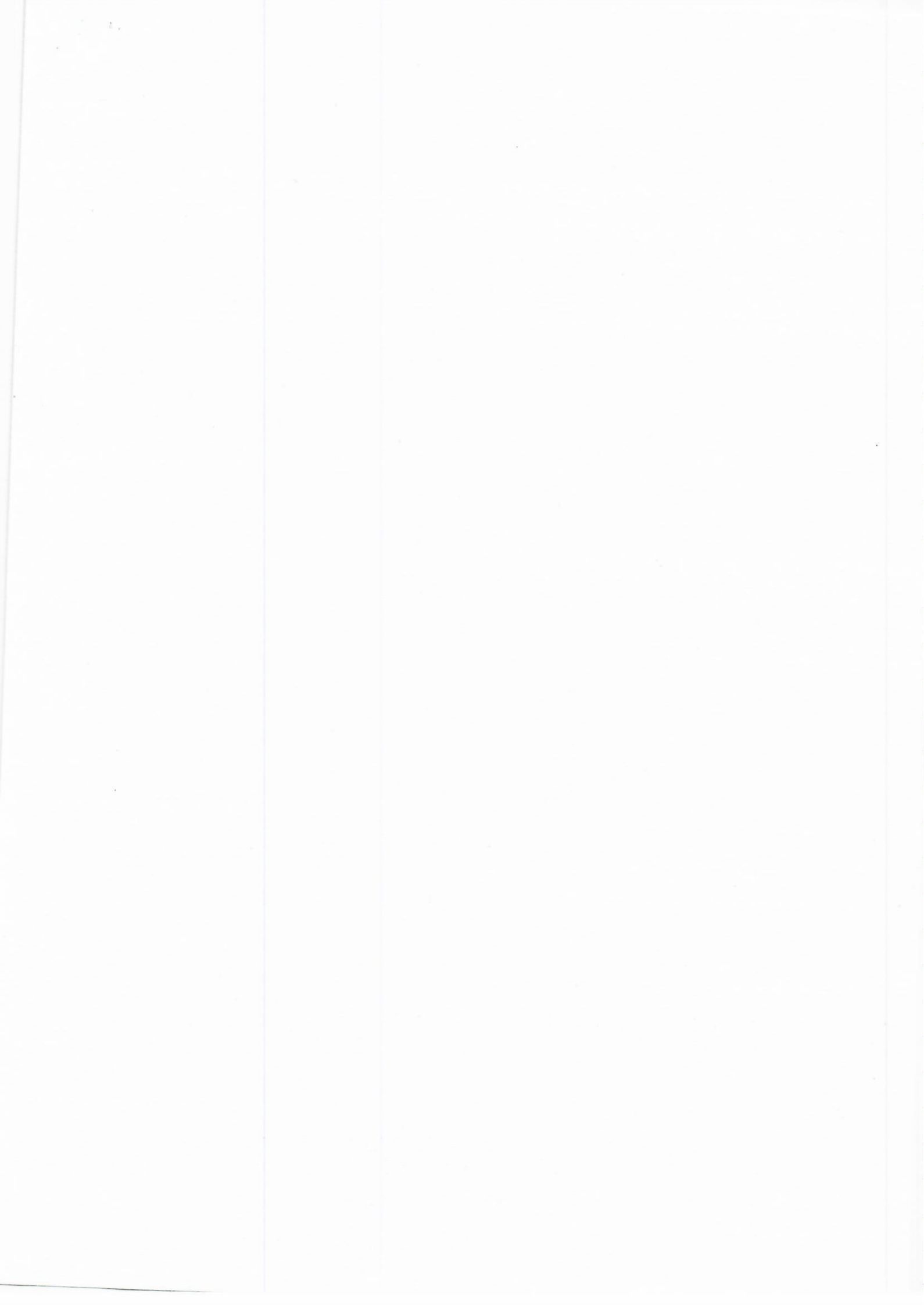
1. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
6. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
8. отказ от медицинского вмешательства;
9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
11. допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

Статьей 27 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» определены обязанности граждан в сфере охраны здоровья:

1. Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.
2. Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.
3. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Если вы считаете, что Ваши права при оказании медицинской помощи не обеспечиваются в полном объеме, нарушены или ущемлены, Вы можете обратиться:

1. к заместителю главного врача по КЭР - Турчина Светлана Вадимовна - кабинет № 412, телефон 8 (423) 2-788-544 (добавочный 412);
2. к главному врачу - Беньковская Ольга Павловна - кабинет № 401, телефон 8(423) 2-788-544



Памятка по информированию пациента о состоянии здоровья

В соответствии со ст. 22 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
5. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Если Вы считаете, что Ваше право на информацию о состоянии здоровья не обеспечивается в полном объеме, нарушено или ущемлено, Вы можете обратиться:

Обратиться к заведующему отделением, в котором Вам оказывается медицинская помощь, а также:

к заместителю главного врача по КЭР - Турчина Светлана Вадимовна - кабинет № 412, телефон 8 (423) 2-788-544 (добавочный 412);

к главному врачу - Беньковская Ольга Павловна - кабинет № 401, телефон 8(423) 2-788-544

Обжаловать решения, действия (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в установленном порядке (порядок размещён в инфомате холла регистратуры, в папке у администратора на бумажном носителе и на официальном сайте КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»).

**Форма заявления пациента на имя главного врача
КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» о запрете сообщения
кому-либо информации о состоянии своего здоровья**

Главному врачу КГБУЗ
«Владивостокская поликлиника № 9»
Беньковской О.П. от

_____ (ФИО)

проживающего по адресу:

Заявление

В соответствии с законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» **запрещаю** передавать кому-либо любую информацию о состоянии моего здоровья.

Дата

Подпись

**ПОРЯДОК (досудебный (внесудебный))
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и
сотрудников КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»**

1. Общие положения

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (далее - медицинская организация) в досудебном Порядке.

1.2. Настоящий 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";
- Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации" от 08.03.2015 N 21-ФЗ (ред. от 24.07.2023)
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

1.3. 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.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации.

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 Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

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

- в письменном виде по почте или по факсу;
- по электронной почте;
- лично в медицинскую организацию.

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

4.4. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя медицинской организации, то жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольнонадзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.5. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

5.1. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация 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 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.

5.1.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.1.3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

6.1. Настоящий Порядок размещается:

- в инфомате, расположенном в холле поликлиники;
- в информационной папке у администратора регистратуры;
- на официальном сайте медицинской организации.

6.2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства медицинской организации, руководителей структурных подразделений медицинской организации 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 медицинской организации регламентируется Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации" от 08.03.2015 N 21-ФЗ (ред. от 24.07.2023)

8. Ответственность и контроль

8.1. Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

8.2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач.