**Права пациентов и порядок по обжалованию действий (бездействий) медицинского и иного  
персонала ГБУЗ «Гурьевская ЦРБ»**

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 нижеуказанными нормативными правовыми актами:

* Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
* Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
* Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"
* Федеральный закон от 17 января 1992 года N 2202-I "О прокуратуре Российской Федерации"
* Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. N 21-ФЗ
* Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ;
* Постановление *Правительства РФ от* 29июня2021*г. N*1048 *"Об* утвержденииПоложения *о* федеральномгосударственномконтроле *(*надзоре*)* качества *и* безопасностимедицинскойдеятельности*"*
* ПостановлениеПравительстваРФ *от* 30июня2021*г. N*1100 *"О* федеральномгосударственномсанитарно*-*эпидемиологическомконтроле *(*надзоре*)";*
* Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности";
* Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 787н "Об утверждении Порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности"
* ПриказМинистерства здравоохранения РФ от 19 марта 2021 г. N 231н  
  *"Об* утвержденииПорядкапроведенияконтроляобъемов*,* сроков, качества и условийпредоставлениямедицинской помощи по обязательному медицинскому страхованиюзастрахованным лицам, а также еефинансовогообеспечения*"*
* Программа 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 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. Требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
3. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
4. Отказ в оказании медицинской помощи;
5. Неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
6. Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
7. Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
8. Грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
9. 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 Оконешников И.С. г. Гурьевск, ул. Ленина, д.11А, кабинет 1
* Заведующему детской поликлиникой Вильмс В.С., г. Гурьевск, ул. Ленина, д.11А, кабинет 1.

По работе взрослой поликлиники:

* Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Швайко В.В., г. Гурьевск, ул. Калининградское шоссе, д.31, кабинет 2.
* Заведующему поликлиникой Пасканова В.А. г. Гурьевск, ул. Калининградское шоссе, д.5, кабинет 26.

Прием граждан главным врачом осуществляется по предварительной записи ежедневно с 11.00 до 13.00 кроме субботы. Воскресенье.

Иные формы подачи обращения:

* На адрес электронной почты - [[guryevsk-crb@infomed39.ru](mailto:guryevsk-crb@infomed39.ru);](mailto:gkb@zhgkb.ru)
* В форме письма почтовым отправлением по адресу: 238300, Калининградская область, г. Гурьевск, Калининградское шоссе, 31.
* Письменно в форме заявления в приемную главного врача с 8.00 до 16.30, перерыв с 12.00 до 12.30, 2-ой этаж, Гурьевск, Калининградское шоссе, 31.

Обращения граждан рассматриваются администрацией больницы 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 вправе обратиться в вышестоящие организации:

Министерство здравоохранения Калининградской области

**236000, г. Калининград, ул. Дмитрия Донского, 1**

## Телефоны:

8(4012) 604 - 808 - приемная,   
122 - кнопка "5" - "Горячая линия",   
8(4012) 994 - 471 - "Горячая линия" по льготному лекарственного обеспечению

Детский телефон доверия 8-800-2000-122 для экстренной психологической помощи детям и родителям всегда на связи

Адрес электронной почты: [[**uzao@gov39.ru**](mailto:uzao@gov39.ru).](mailto:mzmo-ty-4@mosreg.ru)

Роспотребнадзор

Территориальное управление

236040, г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д. 5.

**Круглосуточная «горячая линия»** Единого консультационного центра Роспотребнадзора - **8 800-555 49 43**

Адрес электронной почты: [Kaliningrad@39.rospotrebnadzor.ru](mailto:Kaliningrad@39.rospotrebnadzor.ru).

Росздравнадзор

Территориальное управление

236006, г. Калининград, ул. Кирпичная, д. 7-9

Тел. Горячей линии 8 800 550 99 03

Телефон: 8 (4012) 53-52-01

Адрес электронной почты: [info@reg39.roszdravnadzor.gov.ru](mailto:info@reg39.roszdravnadzor.gov.ru)

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Калининградской области

236003, г. Калининград, Московский проспект, 174 (2 этаж)

Тел. Горячей линии [8 (4012) 313-600](tel:84012313600)

Приемная 8(4012) 31-35-55

Адрес электронной почты: [tfko@tfoms39.ru](mailto:tfko@tfoms39.ru)

Прокуратура Гурьевского района Калининградской области

238300, г. Гурьевск, ул. Ленина, д. 7а

Тел. 8 (4012) 741-290

Судебный порядок рассмотрения заявлений регламентируется Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. N 21-ФЗ и Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ;

Основные права граждан в сфере охраны здоровья закреплены в главе 4 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", в частности, 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, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными 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, в том числе после его смерти;

6) [получение](https://internet.garant.ru/#/multilink/12191967/paragraph/242/number/0) лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

7) защиту сведений, составляющих [врачебную тайну](https://internet.garant.ru/#/document/12191967/entry/131);

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.

Основные права застрахованных лиц, закреплены в главе 4 Федерального закона от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", в частности, застрахованные лица имеют право на:

1) бесплатное оказание им медицинской помощи медицинскими организациями при наступлении [страхового случая](https://internet.garant.ru/#/document/12180688/entry/304):

а) на всей территории Российской Федерации в объеме, установленном базовой программой обязательного медицинского страхования;

б) на территории субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис обязательного медицинского страхования, в объеме, установленном территориальной программой обязательного медицинского страхования;

2) выбор страховой медицинской организации путем подачи [заявления](https://internet.garant.ru/#/document/70134006/entry/11000) в [порядке](https://internet.garant.ru/#/document/72243038/entry/12000), установленном правилами обязательного медицинского страхования;

3) замену страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин, один раз в течение календарного года не позднее 1 ноября либо чаще в случае изменения места жительства или прекращения действия договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования в [порядке](https://internet.garant.ru/#/document/72243038/entry/12000), установленном правилами обязательного медицинского страхования, путем подачи заявления во вновь выбранную страховую медицинскую организацию;

4) выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации программ обязательного медицинского страхования в соответствии с [законодательством](https://internet.garant.ru/#/document/12191967/entry/21) в сфере охраны здоровья, в том числе медицинской организации, подведомственной федеральному органу исполнительной власти, оказывающей медицинскую помощь в соответствии с [пунктом 11 статьи 5](https://internet.garant.ru/#/document/12180688/entry/50011) настоящего Федерального закона. [Порядок](https://internet.garant.ru/#/document/400151946/entry/1000) направления застрахованных лиц в медицинские организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, для оказания медицинской помощи устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

5) выбор врача путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации в соответствии с [законодательством](https://internet.garant.ru/#/document/12191967/entry/21) в сфере охраны здоровья;

6) получение от Федерального фонда, территориального фонда, страховой медицинской организации и медицинских организаций достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;

7) защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования;

8) возмещение страховой медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации предоставления медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9) возмещение медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации и оказанию медицинской помощи, в соответствии с [законодательством](https://internet.garant.ru/#/document/12191967/entry/98) Российской Федерации;

10) защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.