



**Здоровый
край**
МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

ООО «Центр миграционных услуг»
ИНН: 2465123400, ОГРН: 1152468016656
660011, г. Красноярск, ул. Тельмана, 28
8 (391) 205-00-50, 8 (391) 205-49-53
2050050@pvsmmed24.ru
www.pvsmmed24.ru

СОГЛАСОВАНО:
Главный врач


А.А. Мочалов
«01» сентября 2023г.

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор


И.В. Гордеев
«01» сентября 2023г.



Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «ЦМУ» (медицинский центр «Здоровый Край»)

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «ЦМУ».

1.2. Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «ЦМУ» (далее – Медицинский центр) в досудебном порядке.

1.3. Рассмотрение жалоб граждан в ООО «ЦМУ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Приказом МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»;
- Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

1.4. Для разрешения спорных вопросов и конфликтных ситуаций гражданин может обратиться к администратору медицинского центра (в рабочее время медицинского центра) по адресу: 660011, Красноярский край, город Красноярск, ул. Тельмана, д.28 либо главному врачу, тел. 8 (391) 205-00-50, 8 (391) 205-49-53.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала медицинского центра и требования к оформлению жалобы

2.1. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока оказания платных медицинских услуг;
- требование представления гражданином документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания платных медицинских услуг;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания платных медицинских услуг;

- отказ в оказании платных медицинских услуг;
- неудовлетворённость качеством и организацией платных медицинских услуг;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании платных медицинских услуг;
- неудовлетворённость принятыми решениями медицинского центра или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием платных медицинских услуг;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала медицинского центра.

2.2. При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- наименование медицинского центра, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи жалобы.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

2.5. Гражданин при устной жалобе сообщает 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 гражданину.

3. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

3.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб граждан регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в медицинском центре.

3.2. Жалоба гражданина может быть направлена:

1) при личном обращении (в рабочее время медицинского центра) по адресу: 660011, Красноярский край, город Красноярск, ул. Тельмана, д.28 главному врачу или генеральному директору ООО «ЦМУ».

2) по электронной почте по адресу: 2050050@pvsmmed24.ru

3) почтой по адресу: 660011, Красноярский край, город Красноярск, ул. Тельмана, д.28.

3.3. Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала медицинского центра в иных уполномоченных органах и организациях.

3.4. Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала медицинского центра в судебном порядке. Гражданин вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленным законодательством судопроизводстве.

4. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

4.1. По результатам рассмотрения жалобы главный врач (исполняющий обязанности главного врача) 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 гражданином;
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинским центром опечаток и ошибок, выданных в результате оказания, предоставления медицинской услуги, документах;
- возврата гражданину 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 главный врач (исполняющий обязанности главного врача) незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

4.2. В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в:

- Министерство здравоохранения Красноярского края, адрес: 660017, Красноярский край, город Красноярск, ул. Красной Армии, 3, телефон 8 (391) 211-51-51, электронная почта office@kraszdrav.ru
- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Красноярскому краю, адрес: 660021, Красноярский край, город Красноярск, пр. Мира, 132, телефон 8 (391) 221-11-41, электронная почта: info@reg24.roszdravnadzor.gov.ru;
- Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю, адрес: 660049, Красноярский край, город Красноярск, ул. Каратанова, 21, телефон 8 (391) 226-89-50, электронная почта office@24.rospotrebnadzor.ru.