

Утверждаю:  
Главный врач БУЗ ВО «Вологодская областная  
детская больница №2»  
В.А. Иванова  
«01» марта 2023 года



**Порядок обжалования решений и действий (бездействий) медицинского и иного персонала в бюджетном учреждении здравоохранения Вологодской области «Вологодская областная детская больница №2»**

1. Рассмотрение обращений граждан в медицинском учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

1. Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».
3. Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
4. Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300 «О защите прав потребителей».
5. Законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
6. Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

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

2.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном порядке в следующих случаях при:

1. нарушении установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
2. при несвоевременном оказании экстренной медицинской помощи;
3. требовании предоставления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

4. отказе в приёме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
5. отказе в оказании медицинской помощи;
6. неудовлетворённости качеством и организацией медицинской помощи;
7. несоблюдении установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
8. неудовлетворённости принятыми решениями медицинской организацией или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
9. нарушении профессиональной этики, грубости и невнимания со стороны сотрудников медицинской организации;
10. требовании внесения платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами, за оказание медицинской помощи.

### 3. Требования к оформлению жалобы

#### 3.1. Жалоба должна содержать:

1. наименование Учреждения, осуществляющего медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которого обжалуются;
2. должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника Учреждения, 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) медицинского Учреждения или его 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 предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

### 4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

4.1. Жалоба Пациента или его законного представителя может быть направлена:



1. при личном обращении по адресу: 162624 Вологодская обл.г.Череповец ул. Командарма Белова, дом 40 приёмная главного врача 1 этаж, кабинет 58.

**Часы приёма главного врача :понедельник - четверг с 09:00 до 16:00.**

**Часы приёма заместителя главного врача по медицинской части :**

**понедельник - четверг с 09:00 до 16:00.**

2. факсимильной связью на номер 28-79-61
  3. электронной почтой, направив письмо на адрес: vodb2yandex.ru
  4. почтой по адресу:162624 Вологодская обл.г.Череповец ул. Командарма Белова, дом 40
- 4.2.Срок регистрации письменных обращений — с момента поступления в течение трёх дней.
- 4.3.Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан — 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 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 к компетенции Учреждения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.
- 4.5.В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача Учреждения, жалоба подаётся в орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
- 4.6.Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Учреждения в иных уполномоченных органах и организациях.

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

5.1.По результатам рассмотрения жалобы главный врач 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 пациентом или его законным представителем;
  - отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок, 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.

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2. При установлении в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления главный врач незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

5.3. В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок Пациент либо законный представитель в праве обратиться в:

**Департамент здравоохранения Вологодской области**

**Адрес:** 160019, г. Вологда, ул. Предтеченская, д. 19

**Сайт:** <http://depzdrav.gov35.ru>

**E-mail:** [volgdauzo@depzdrav.gov35.ru](mailto:volgdauzo@depzdrav.gov35.ru)

Горячая линия Департамента по вопросам лекарственного обеспечения

**Тел. 8 (8172) 53-00-44**

Телефон горячей линии по вопросам организации медицинской помощи

**8 (8172)23-00-76 (доб.6217)**

**Управление организации медицинской помощи по г.Череповцу департамента здравоохранения Вологодской области**

**Адрес:** 162600, г.Череповец, ул. Metallургов, 42, этаж 2

**E-mail:** [chermed@depzdrav.gov35.ru](mailto:chermed@depzdrav.gov35.ru)

**Телефон:** (8202) 25-35-09 (доб. 1997)

**Факс:** (8202) 25-35-09 (доб. 1996)

**Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Вологодской области** (краткое наименование: ТФ ОМС Вологодской области)

**Адрес:** 160017, г. Вологда, ул. Тепличный мкр-н, 8-А.

**Телефон:** (8172) 71-77-05

**Факс:** (8172) 71- 38-50

**Отдел по защите прав застрахованных:** 8 (8172) 71-52-46

**ТЕЛЕФОН ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ Контакт-центра(по предоставлению справочно-консультативной помощи в сфере ОМС) : 8-800-707-32-24 звонок бесплатный,**

**E-mail:** [postmaster@oms35.ru](mailto:postmaster@oms35.ru)

**Сайт:** <http://new.oms35.ru>



**Территориальный орган Росздравнадзора по Вологодской области**

Адрес: 160001, г. Вологда, Проспект Победы, 33, офис 308.

Сайт: <https://35reg.roszdravnadzor.gov.ru>

E-mail: [info35@reg35.roszdravnadzor.gov.ru](mailto:info35@reg35.roszdravnadzor.gov.ru)

Телефоны: **8-(8172) 26-40-70**

**Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области в городе Череповце, Череповецком, Шекснинском, Кадуйском, Устюженском, Чагодощенском, Бабаевском районах**

Адрес: 162610, г. Череповец, ул. Ломоносова, д.42

Сайт: <http://35.rospotrebnadzor.ru>

E-mail: [to-cher@vologda.ru](mailto:to-cher@vologda.ru)

Телефон: **8-(8202)-57-96-44**

Факс: **8-(8202)-57-96-44**

**Вологодский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»**

Федеральный контакт-центр: **8-(800)-100-07-02** (звонок бесплатный).

Адрес: 160001, г. Вологда, ул. Козленская, д.3

E-mail: [vologda@sogaz-med.ru](mailto:vologda@sogaz-med.ru)

Подразделение по организации защиты прав застрахованных лиц:

Тел.: **8-(800)-100-07-02** (звонок бесплатный)

E-mail: [vologda@sogaz-med.ru](mailto:vologda@sogaz-med.ru), [vologda\\_zpz@sogaz-med.ru](mailto:vologda_zpz@sogaz-med.ru)

Сайт: <http://www.sogaz-med.ru>

**Череповецкое отделение Вологодского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»**

Федеральный контакт-центр: **8-(800)-100-07-02** (звонок бесплатный).

Адрес: 162600, Вологодская обл., г. Череповец, ул. Ленина, д.47

E-mail: [cherepovec@sogaz-med.ru](mailto:cherepovec@sogaz-med.ru)

Подразделение по организации защиты прав застрахованных лиц:

Телефон: **8-(800)-100-07-02** (звонок бесплатный)

Сайт: <http://www.sogaz-med.ru>