**Порядок обжалования**

**решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала**

**Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Городская клиническая больница № 29 им. Н.Э. Баумана Департамента здравоохранения города Москвы»**

 Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Городская клиническая больница № 29 им. Н.Э. Баумана Департамента здравоохранения города Москвы» (далее - ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана», Учреждение).

Рассмотрение жалоб граждан в ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

* Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Приказом Минздрава Российской Федерации от 13 июня 2001 г. № 207 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2021 г. № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности»;
* Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

**Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана»**

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

* нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
* несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи:
* требование представления пациентам или их законным представителям документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
* отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
* отказ в оказании медицинской помощи;
* неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
* несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
* неудовлетворённость принятыми решениями учреждением или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
* нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала учреждения;
* требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

**Требования к оформлению обращения или жалобы**

При подаче обращения или жалобы необходимо указать следующую информацию:

* наименование медицинской организации, в которое направляется письменное обращение или жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
* фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) пациента или его законного представителя, место его жительства и личная подпись;
* почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения или жалобы,
* суть обращения или жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
* личная подпись и дата подачи обращения или жалобы.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент или его законный представитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение или жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Пациент или его законный представитель при устном обращении или 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.

**По вопросам качества оказания медицинской помощи обращаться в рабочее время:**

По работе родильного дома, гинекологического отделения и женских консультаций:

* Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи – Есипова Лариса Николаевна, г. Москва, Госпитальная пл., д.2, корп. 28;

 По работе хирургической службы:

* Заместитель главного врача по хирургической помощи – Марченко Игорь Петрович, г. Москва, Госпитальная пл., д. 2, корп. 15;

 По работе отделений терапевтического профиля, параклинических отделений:

* Заместитель главного врача по медицинской части – Вдовин Александр Викторович, г. Москва, Госпитальная пл., д. 2, корп. 39.

**Уполномоченный за работу с письменными обращениями граждан в ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана»**:

* Заместитель главного врача по внутреннему контролю качества оказания медицинской помощи –Вон Т.В., г. Москва, Госпитальная пл., д.2, корп. 39.

 **Прием граждан главным врачом осуществляется:** по понедельникам с 15.00 до 16.00.

 **Обращение и жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:**

* Через форму отзыва, расположенную на официальном сайте больницы [www.klinika29.ru](http://www.klinika29.ru)
* На адрес электронной почты – gkb29@zdrav.mos.ru;
* В форме письма почтовым отправлением по адресу: 111020, г. Москва, Госпитальная пл., д. 2
* Письменно в форме заявления в приемную главного врача с 09.30 до 16.30, перерыв с 12.30 до 13.00, 2-ой этаж, корп. 39.
* Позвонив в оперативно-распорядительную службу Департамента здравоохранения города Москвы по номеру телефона 8 (499) 251-83-00.

**Порядок и сроки рассмотрения обращения или жалобы**

Обращения или жалобы пациентов или их законных представителей рассматриваются администрацией ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана» и Врачебной комиссией в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ).

Срок регистрации письменных обращений осуществляется в течение одного дня с момента поступления.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения (ч. 1 ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

В случае, если разрешение вопросов по обращению или жалобе не входит в компетенцию ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана», обращение или жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача учреждения, жалоба подается в Департамент здравоохранения города Москвы или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

В случае несогласия с ответом, неполучения ответа в установленный срок пациент или его законный представитель в праве обратиться в вышестоящие организации:

Департамент здравоохранения г. Москвы:

[www.mosgorzdrav.ru](http://www.mosgorzdrav.ru/)
Адрес: 127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43
Адрес электронной почты: zdrav@mos.ru
Часы работы: Пн-Чт: 8:00-17:00, Пт: 8:00-15:45,

Обед: 12:30-13:30,

Сб, Вс - выходные дни
тел. 8 (495) 777-77-77

Роспотребнадзор г. Москвы:

[77.rospotrebnadzor.ru](http://77.rospotrebnadzor.ru/)
Телефон: 687-40-35
Адрес: 129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4/9
Адрес электронной почты: fguz@mossanepid.ru

Росздравнадзор РФ:

[www.roszdravnadzor.ru](http://www.roszdravnadzor.ru/)
Адрес: 109074, Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1
Адрес электронной почты: info@roszdravnadzor.ru
Справочная Росздравнадзора:
тел.: +7 (495) 698-45-38, +7 (499) 578-02-30

Московский городской фонд обязательного медицинского страхования:

[www.mgfoms.ru](http://www.mgfoms.ru/)
Адрес: [ул. Достоевского, 31, корп. 1А](https://yandex.ru/profile/1557311157?ysclid=lfc7vg643899223896)
тел. +7 (495) 952-93-21
**Адрес электронной почты:** fond@mgfoms.ru

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана» в иных уполномоченных органах и организациях.

Пациент или его законный представитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана» в судебном порядке.

**Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана» принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

* привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
* отмены принятого решения, исправления допущенных ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана» опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
* 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 ГБУЗ «ГКБ № 29 им. Н.Э. Баумана» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.