

**ПОРЯДОК
обжалования решений, действий (бездействия)
должностных лиц и сотрудников ООО «Райдо»
(досудебный)**

1. Общие положения

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «Райдо» в досудебном порядке.

1.2. Настоящий Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «Райдо» (досудебный) (далее – «Порядок») разработан в соответствии с нормативными документами:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в части работы по обращениям граждан за нарушения в сфере здравоохранения.

1.3. Предметом досудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента (далее – «Пациент»), действия (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «Райдо» (организация), повлекшие в отношении Пациента несоблюдение действующих нормативных правовых актов в процессе оказания медицинской помощи.

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

2.1. Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой в ООО «Райдо» в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления Пациенту плановой медицинской помощи (медицинской услуги), повлекшее за собой ухудшение состояния Пациента;
- 2) отказ в приеме документов Пациента, представление которых предусмотрено для оказания медицинской помощи в установленном порядке их представления;
- 3) отказ в оказании медицинской помощи;
- 4) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 5) несоблюдение установленных прав Пациента при оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость принятыми решениями ООО «Райдо» или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 7) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников;
- 8) иных случаях, нарушающих права Пациента в установленном законом порядке.

3. Требования к оформлению жалобы

3.1. Жалоба оформляется в письменном виде и должна содержать следующее:

- 1) полное наименование организации, предоставляющей медицинскую услугу;
- 2) дата оказания медицинской услуги, детали инцидента, должность и ФИО сотрудника, действия (бездействие) которого обжалуются;

- 3) четко сформулированные требования к организации (объяснения, проведение проверки, возврат денежных средств и т.д.) для принятия решения по жалобе;
- 4) ФИО заявителя (Пациента), сведения о месте его жительства или пребывания, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и (или) почтовый адрес, по которым организация может отправить ответ Пациенту, или, при представлении тех же данных, его законному представителю;
- 5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с действием (бездействием) должностных лиц и (или) сотрудников организации;
- К жалобе прилагаются копии договоров на медицинское обслуживание, документов на медицинское вмешательство, чеки об оплате медицинской процедуры, результаты анализов, иное, что подтверждает оказание Пациенту медицинской помощи, с которой он не согласен.

3.2. Жалоба Пациента или его законного представителя может быть направлена организации любым из возможных способов: по почте; на адрес электронной почты сайта ООО «Райдо»; вручением лично.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

4.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб Пациентов или их законных представителей регулируются локальным документом «Порядок рассмотрения обращений граждан».

4.2. Приостановление рассмотрения жалобы Пациента не допускается.

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

4.4. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию ООО «Райдо», жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан, направляется в уполномоченный орган по надзору в сфере здравоохранения, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

4.5. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя ООО «Райдо», жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

5.1. По результатам рассмотрения жалобы ООО «Райдо» принимает одно из решений:

5.1.1. Удовлетворяет жалобу Пациента, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при оказании Пациенту медицинской помощи;
- возврата Пациенту стоимости оплаченной медицинской услуги, обжалованной Пациентом или его законным представителем;
- в иной форме на усмотрение руководителя ООО «Райдо».

5.1.2. Отказывает Пациенту в удовлетворении жалобы по доказанным основаниям.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Порядок в электронном виде размещается на сайте ООО «Райдо».

6.2. Должностные лица и сотрудники ООО «Райдо» несут ответственность за соблюдение положений настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «Райдо» регулируется действующим законодательством Российской Федерации.