

ПОРЯДОК рассмотрения жалоб пациентов

(приложение к Порядку рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ ЛО «Киришская СП», утв. приказом №2 от 09.01.2023 г.)

Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений работников ГАУЗ ЛО «Киришская СП», осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в ГАУЗ ЛО «Киришская СП»:

- с устной или письменной жалобой лично;
- по телефонам администрации поликлиники (881368) 2-10-54, 2-74-61;
- отправить письменную претензию по почтовому адресу - 187112, Ленинградская область, г. Кириши, ул. Нефтехимиков, д.11;
- по электронной почте поликлиники ksp@kirishistoma.ru ;
- на официальном сайте поликлиники kirishistoma.ru;
- обратиться в группе «Киришская стоматологическая поликлиника» в социальной сети «ВКонтакте».
- ПОС (Портал обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе.»)

Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют:

- главный врач;
- заместитель главного врача по лечебной работе.

В случае обращения к руководству ГАУЗ ЛО «Киришская СП» по срочному, с точки зрения пациента (его представителя), вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём осуществляется представителем руководства поликлиники в ближайшее время независимо от утверждённого графика.

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В ходе личного приема пациенту (представителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В случае если в жалобе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Пациентом (представителем) в письменной жалобе обязательно указывается:

- фамилия, имя, отчество лица, которым подается жалоба, его местожитительство или местопребывание, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- должность, фамилия, имя и отчество работника ГАУЗ ЛО «Киришская СП» (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения;
- личная подпись и дата;
- документ, подтверждающий полномочия представителя.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (представитель) вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 10 календарных дней со дня ее регистрации и завершается датой письменного ответа заявителю.

В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 20 календарных дней. Об этом уведомляется пациент (представитель).

Пациент (представитель) вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

Для полного, объективного и всестороннего рассмотрения жалобы пациента (представителя) работник ГАУЗ ЛО «Киришская СП», на действия (бездействие), решение которого подана жалоба, вправе представить письменное объяснение в течение двух рабочих дней.

Жалоба рассматривается Комиссией с участием работника ГАУЗ ЛО «Киришская СП» (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба. Состав Комиссии определяется приказом главного врача.

Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее трех человек.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение работника ГАУЗ ЛО «Киришская СП» Комиссия:

- признает правомерными действия (бездействие), решение работника;
- признает действия (бездействие), решение работника неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений;
- доводит результаты рассмотрения жалобы до сведения главного врача в виде письменного ответа пациенту.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы.

Сведения о рассмотрении письменной жалобы пациента (представителя) вносятся в журнал регистрации рассмотрения жалоб, который хранится у секретаря Комиссии.

Ответ на письменную жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в ней.

Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях (бездействии) работников ГАУЗ ЛО «Киришская СП», нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении этики и деонтологии, нарушении графика работы указанными лицами по телефонам администрации поликлиники (881368) 2-10-54, 2-74-61, по электронной почте ksp@kirishistoma.ru, на сайте поликлиники kirishistoma.ru, в группе «Киришская стоматологическая поликлиника» в социальной сети «ВКонтакте», а также, в случае неудовлетворительного ответа обратиться в вышестоящие инстанции, адреса и телефоны которых размещены на информационных стендах поликлиники и сайте ksp@kirishistoma.ru.