**Досудебный (внесудебный) порядок**

**обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц**

**и сотрудников сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ»**

**1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

**2. Основания обжалования решений и действий (бездействия)**

**должностных лиц и сотрудников сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ»**

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

1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;

3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

5) отказ в оказании медицинской помощи;

6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

8) неудовлетворённость принятыми решениями в любом из отделений сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» (ООО «КМГ «ВИЖУ» и ООО «РИК») или его должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников;

**3. Требования к оформлению жалобы**

Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника соответствующего отделения сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» (ООО «КМГ «ВИЖУ» и ООО «РИК»), 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) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;

5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

**4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в отделениях сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» (ООО «КМГ «ВИЖУ» и ООО «РИК»), утверждённым директором соответствующего отделения.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте в медицинскую организацию:

в ООО «КМГ «ВИЖУ»: 630117, г. Новосибирск, а/я 447;

в ООО «РИК»: г. Новосибирск, ул. Галущака, 2, 4-й подъезд, 2-й этаж;

- электронной почтой в медицинскую организацию

info@vizhyclinic.ru;

- лично в медицинскую организацию, время: с 09.00 до 17.00;

- по телефону: 8 (383) 209-02-29

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

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

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ, утверждённым директором соответствующего отделения (ООО «КМГ «ВИЖУ или ООО «РИК»), 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) директора соответствующего отделения сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» (ООО «КМГ «ВИЖУ» и ООО «РИК»), 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.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» в иных уполномоченных органах и организациях.

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

По результатам рассмотрения жалобы соответствующее отделение сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» (ООО «КМГ «ВИЖУ» и ООО «РИК») 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 опечаток и ошибок в 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.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления директор соответствующего отделения сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» (ООО «КМГ «ВИЖУ» или ООО «РИК») незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**6. Требования к размещению настоящего Порядка**

1.Настоящий Порядок размещается на информационных стендах в каждом отделении сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» (ООО «КМГ «ВИЖУ» и ООО «РИК»).

2.Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства отделений сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» (ООО «КМГ «ВИЖУ» и ООО «РИК») и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

**7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**8. Ответственность и контроль**

1.Должностные лица и сотрудники сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2.Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет директор соответствующего отделения сети клиник микрохирургии глаза «ВИЖУ» (ООО «КМГ «ВИЖУ» и ООО «РИК»).