УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ»

С.В. Сметанина

**Порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных**

**лиц и сотрудников**

**ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ»**

**Рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ «ГКБ им. ВА. Демихова ДЗМ»**

**регламентируется следующими нормативными правовыми актами:**

1. Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-3 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Федеральным законом Российской Федерации от21.11.201 17 № 323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300 «О Защите прав потребителей».

4. Законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

5. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации".

**Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ»**

Пациент или его законный представитель может обратиться © 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 медицинской организацией или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

5. нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;

10. требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.