

**Федеральное государственное бюджетное научное учреждение
«Дальневосточный научный центр физиологии и патологии дыхания»
(ДНЦ ФПД)**

П Р И К А З

«27» декабря 2019г.

№ 291-од

г. Благовещенск

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении «Дальневосточный научный центр физиологии и патологии дыхания»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей (пациентов) в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении «Дальневосточный научный центр физиологии и патологии дыхания» согласно Приложения № 1.
2. Руководителям структурных подразделений, заведующим отделений разместить настоящий Порядок на стендах подразделений для доступного информирования потребителей.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Временно исполняющий
обязанности директора



Е.В. Полянская

Утверждено

Приказом ДНЦ ФПД

от «27» декабря 2019 г №291-од

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений потребителей (пациентов) в
Федеральном государственном бюджетном научном учреждении
«Дальневосточный научный центр физиологии и патологии дыхания»
сокращенное наименование
(ДНЦ ФПД)

Порядок рассмотрения жалоб пациентов определен согласно Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений работников Федерального государственного бюджетного научного учреждения «Дальневосточный научный центр физиологии и патологии дыхания» далее по тексту-ДНЦ ФПД, осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в ДНЦ ФПД с устной или письменной жалобой лично, направить почтой.

Личный прием в соответствии с графиком приема граждан осуществляют:

–Директор или лицо его замещающее;

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 учреждения, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В письменной жалобе пациента обязательно указывается:

-фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы;

- должность (при наличии информации) фамилию, имя, отчество, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения;
- личная подпись и дата;
- документ, подтверждающий полномочия представителя.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов потребитель (пациент) прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в приемные учреждения в течение трех дней с момента поступления.

Письменное обращение, поступившее в ДНЦ ФПД в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и завершается датой письменного ответа заявителю.

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

Для полного, объективного и всестороннего рассмотрения письменной жалобы пациента (представителя) по предложению председателя врачебной комиссии по рассмотрению жалоб пациентов (далее – Комиссия) работник ДНЦ ФПД, на действия (бездействие), решение которого подана жалоба, вправе представить письменное объяснение в течение двух рабочих дней.

Жалоба рассматривается врачебной Комиссией с участием работника ДНЦ ФПД (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба. Состав Комиссии определяется приказом директора. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее трех человек.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение работника ДНЦ ФПД 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 директора 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, 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 ДНЦ ФПД, нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении этики и деонтологии, нарушении графика работы указанными лицами по телефону 84162(77-28-00) или по электронной почте dncfpd@dncfpd.ru.