

Досудебный (внесудебный) порядок  
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц  
и работников ООО «ММЦРДиЛОЗ»

I. Общие положения

1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников ООО «ММЦРДиЛОЗ» в досудебном Порядке.
2. Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:
  - Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
  - Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
  - Законом Российской Федерации от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
  - Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.
3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) должностных лиц, работников ООО «ММЦРДиЛОЗ» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение профессиональной этики, служебного поведения в процессе оказания медицинской помощи.

II. Основания обжалования решений и действий (бездействия)  
должностных лиц и работников

4. Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
  - нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
  - несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
  - требование представления пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
  - отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
  - отказ в оказании плановой медицинской помощи;
  - неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми должностными лицами или работниками ООО «ММЦРДиЛОЗ» решениями по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики служебного поведения со стороны работников ООО «ММЦРДиЛОЗ»;
- неправомерное взимание денежных средств со стороны работников ООО «ММЦРДиЛОЗ», непредусмотренных при оказании медицинской помощи в рамках программы ОМС или непредусмотренных условиями договора при оказании платных медицинских услуг.

### III. Требования к оформлению досудебной претензии

5. Досудебная претензия (жалоба) пациента или его законного представителя должна содержать:

- наименование структурного подразделения ООО «ММЦРДиЛОЗ», осуществляющего медицинскую деятельность (оказывающего медицинскую помощь, предоставляющего медицинскую услугу), решение и действия (бездействие) должностных лиц и работников которого обжалуются;
- должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или работника, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства пациента, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ пациенту или его законному представителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц и работников ООО «ММЦРДиЛОЗ»;
- доводы, на основании которых пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц и работников ООО «ММЦРДиЛОЗ».

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

### IV. Порядок рассмотрения досудебной претензии

7. Порядок рассмотрения досудебной претензии (жалобы) пациента, его законного представителя устанавливается «Порядком рассмотрения обращений граждан», утверждённого генеральным директором.

8. Передача досудебной претензии пациента или его законного представителя может осуществляться лично, почтой России, курьерской почтой, курьером, др.

9. Досудебная претензия пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде почтой России по адресу: 394033, г. Воронеж, ул. Остужева, д. 31;

- электронной почтой на адрес электронной почты ООО «ММЦРДиЛОЗ»: [office@oncoclinic.su](mailto:office@oncoclinic.su)

- по телефону доверия ООО «ММЦРДиЛОЗ»: +7 (473) 200-22-33, добавочный 306.

10. Приостановление рассмотрения досудебной претензии не допускается.

11. Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения досудебной претензии (жалобы).

12. В случае, если разрешение вопросов по досудебной претензии не входит в компетенцию ООО «ММЦРДиЛОЗ», досудебная претензия направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

13. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) генерального директора ООО «ММЦРДиЛОЗ», досудебная претензия подается в орган управления здравоохранения или в органы, осуществляющие контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

14. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников ООО «ММЦРДиЛОЗ» в иных уполномоченных органах и организациях.

#### V. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения досудебной претензии

По результатам рассмотрения досудебной претензии принимается одно из следующих решений:

15. Удовлетворение досудебной претензии, 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 работниками ООО «ММЦРДиЛОЗ» 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.

16. Отказывает в удовлетворении досудебной претензии.

17. В случае установления в ходе рассмотрения досудебной претензии или по результатам ее рассмотрения признаков состава преступления, генеральный директор незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### VI. Требования к размещению настоящего Порядка.

18. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте в сети Интернет: [www.oncoclinic.su](http://www.oncoclinic.su) и на стенде «Уголка потребителя» в холле 1

этажа.

19. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде также имеется у должностных лиц ООО «ММЦРДиЛОЗ» и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому требованию.

VII. Судебный порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников

20. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

VIII. Ответственность и контроль

21. Должностные лица и работники ООО «ММЦРДиЛОЗ» несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

22. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет генеральный директор ООО «ММЦРДиЛОЗ».