



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ  
«ПЕТРОПАВЛОВСК-КАМЧАТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 2»**

✉ 683015, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Строительная, 1А, ОГРН 1024101026344;  
тел./факс (4152) 24-48-18 E-mail: gb2@pkgb2.ru

***Информация о возможности и порядке обжалования действия (бездействия)  
медицинского или иного персонала Государственное бюджетное учреждение  
здравоохранения Камчатского края «Петропавловск-Камчатская городская больница  
№2»***

Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Камчатского края «Петропавловск-Камчатская городская больница №2» (далее - учреждение) в досудебном порядке.

Рассмотрение жалоб граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Камчатского края «Петропавловск-Камчатская городская больница №2» (далее - учреждение) регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- 2) Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»
- 3) Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- 4) Приказ МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»
- 5) Постановление Правительства РФ от 29.06.2021 N 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

***Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения***

Гражданин 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 гражданином 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 медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями учреждением или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала учреждения;

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

### ***Требования к оформлению жалобы***

При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- наименование учреждения, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи жалобы.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Гражданин при устной жалобе сообщает 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 гражданину.

### ***Порядок и сроки рассмотрения жалобы***

Порядок и сроки рассмотрения жалоб граждан регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждении, утверждённым приказом главного врача учреждения.

Жалоба гражданина может быть направлена:

- 1) при личном обращении (в рабочее время учреждения) по адресу: 683015, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Строительная, 1А.; Телефон 8(4152)24-48-18- приемная;
  - по стационарному этапу оказания медицинской помощи - заместителю главного врача по медицинской Романова Елена Анатольевна, 8(4152)24-45-06;
  - по амбулаторному этапу оказания медицинской помощи - заместителю главного врача по поликлинической работе Маурер Елена Геннадьевна, 8(4152)24-13-86; кабинет 425;
  - по организации работы с обращениями граждан - заместителю главного врача по КЭР Краснова Елена Леонидовна, 8(4152)24-10-34; кабинет 425;
  - в приемную главного врача

- 2) по электронной почте по адресу: [gb2@pkgb2.ru](mailto:gb2@pkgb2.ru)

- 3) почтой по адресу: 683015, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Строительная, 1А.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача учреждения, жалоба подается в министерство здравоохранения Камчатского края или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения в иных уполномоченных органах и организациях. Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала учреждения в судебном порядке. Гражданин вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством судопроизводстве.

## ***Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы***

По результатам рассмотрения жалобы главный врач 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 гражданином;
  - отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;
  - возврата гражданину 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 главный врач незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в:

**Министерство здравоохранения Камчатского края** адрес: 683003, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ленинградская 118; Единый кол-центр: +7 800 141-00-00  
Телефон: +7-4152-42-47-02; Факс.: +7-4152-42-83-77; E-mail: [ozo@kamgov.ru](mailto:ozo@kamgov.ru)

### **Камчатский территориальный фонд обязательного медицинского страхования**

☎ Телефон: +7 (4152) 43-41-29, 43-41-23; Факс: +7 (4152) 43-41-29, 43-41-23

Эл. почта: [office@kamtfoms.ru](mailto:office@kamtfoms.ru)

### **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)**

☎ Телефон: +7 (4152) 46-19-84  
Горячая линия

☎ Телефон 8 (4152) 46 75 88  
Факс: +7 (4152) 46-66-91, 29-88-17

Эл. почта: [sgm@sanep.kamchatka.ru](mailto:sgm@sanep.kamchatka.ru)

### **Камчатские страховые компании:**

Камчатский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

☎ Телефон: 8 (4152) 41-54-84;

Факс: 8 (4152) 41-54-84; Эл.почта: [p-k@sogaz.ru](mailto:p-k@sogaz.ru)

### **Управление Росздравнадзора по Камчатскому краю**

☎ Телефон: 41-21-48, 49-01-11, 8 (4152) 29-88-17;

E-mail: Сайт: [41reg.roszdravnadzor.ru](http://41reg.roszdravnadzor.ru)