

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

БУЗ ВО «Череповецкая
городская больница»

А.М.Погодин

2023 г.

« 16 »

бюл. № 65

Порядок обжалования действий (бездействий) медицинского персонала и иного персонала

С жалобой на действия (бездействие) медицинских работников можно обратиться как к их непосредственному начальству (заведующим отделений, заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, заместителю главного врача по медицинской части), так и в специальные надзорные органы. Гражданин также может обратиться в правоохранительные органы (полицию и прокуратуру) и в суд для защиты своих прав.

В зависимости от ситуации, возможно обращение в следующие органы и к следующим лицам:

- главный врач учреждения; заместители главного врача, заведующие поликлиник
- Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области
- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Вологодской области
- Департамент здравоохранения Вологодской области
- Управление организации медицинской помощи и профилактики по г. Череповцу
- Департамента здравоохранения Вологодской области
- Прокуратура г. Череповца или Череповецкого района
- Территориальный фонд ОМС Вологодской области
- Медицинская страховая компания ОАО «Согаз–Мед»

записавшись на прием или отправив сообщение на сайт Службы;

Контактная информация вышеуказанных и других государственных органов, куда можно обратиться в случае нарушения прав, приведена в Приложении №1.

Рекомендуем обращаться устно, при отсутствии результата письменно, чтобы прохождение вашего вопроса по инстанциям можно было отследить или ускорить. Для того, чтобы в государственном органе поняли, куда вы пишите, о чем, и что вы просите от них, важно правильно и логично изложить информацию в документе, так, чтобы она могла быть понята лицом, в чью компетенцию входит рассмотрение подобных обращений.

В документе должно быть указано как минимум:

а) куда вы пишите (в какой орган) - обычно адресат вашего письма указывается в верхнем правом углу (например, «В департамент здравоохранения Вологодской области...»), рекомендуется добавить туда также адрес данного органа.

Чтобы сэкономить ценное время на получение ответа, рекомендуется предварительно позвонить в тот орган, куда вы хотите написать, и уточнить, относится ли к компетенции указанного органа ваш вопрос, чтобы не писать зря (если вопрос не относится к компетенции, то Вам либо напишут в ответ только об этом, либо переадресуют вопрос в

соответствующую инстанцию самостоятельно, но срок ответа при этом может увеличиться).

б) кто пишет в данный орган (данные вас как пациента или как представителя лица, за/для которого вы пишите, например, вашего ребенка до 16 лет) – укажите свои фамилию, имя и отчество; год рождения, номер, орган и дату выдачи своего паспорта, место вашей регистрации по месту жительства или пребывания (как указано в паспорте), а также данные ребенка (хотя бы фамилию, имя и отчество и год рождения). Для более быстрого ответа вам и возможности с вами связаться для уточнения фактов напишите также свой номер телефона, по которому вы будете точно доступны (лучше указать городской и мобильный номера телефонов либо хотя бы мобильный). Учтите, что государственный орган направит Вам ответ по почте на указанный вами адрес места жительства, поэтому Вам необходимо осуществить получение письма по указанному адресу (самостоятельно или через третьих лиц)

в) дата и место (город) составления документа;

г) заголовок/тема обращения (например, «Жалоба на действие врача поликлиники БУЗ «ГБ» г. Череповец, Иванова Сергея Николаевича»);

д) по возможности четко, последовательно и без эмоций изложена суть вашего обращения, представляющая ответы на вопросы «Что произошло? Когда? Каким образом и при каких обстоятельствах произошло? Какие последствия произошедшего? Какие права или правила нарушены? Почему Вы считаете, что именно этот человек или эти люди в этом виноваты?» и т.п.

При необходимости, приложите к обращению имеющиеся у Вас копии документов, подтверждающих обоснованность вашего требования или вину того или иного врача или иного чиновника, о которых вы пишите. В случае невозможности представить документы вместе с обращением, сообщите о готовности представить такие документы, кратко обозначьте их перечень (дайте их краткое описание) и укажите, являются ли имеющиеся у вас документы копиями (простыми, нотариально заверенными) или оригиналами.

е) завершите свое обращение как можно более конкретным требованием, относящимся непосредственно к вам или вашему ребенку (например, больше подходит фраза НЕ «Прошу разобраться и принять меры», а «Прошу разобраться и принять меры для допуска меня в стационар больницы г. Череповца к моему ребенку Петрову И.К. для постоянного нахождения с ним в период его лечения»).

ж) в конце письма напишите «С уважением» и поставьте свою подпись с расшифровкой фамилии и инициалами (например, "ПОДПИСЬ/Иванов И.И.").

Как только окончательный текст обращения с Вашей подписью будет готов, снимите с него копию на ксероксе или, если вы использовали компьютер, распечатайте обращение в двух экземплярах.

Мы рекомендуем для обращения в какой-либо государственный или муниципальный орган приносить лично и сдавать в канцелярию органа или иную службу приема корреспонденции жалобы/обращения/письма/заявления в оригинале (где подпись сделана вами шариковой или иной ручкой), и там же сразу требовать проставления вам на копии (втором оригинальном экземпляре) обращения штампа о получении документа соответствующим органом с указанием даты его получения. Государственный орган обязан поставить на Вашем экземпляре обращения такой штамп и/или его работник расписаться на экземпляре с указанием своей фамилии и даты получения документа. Некоторые государственные органы также указывают на данном штампе входящий номер (номер, под которым ваше письмо было зарегистрировано (принято) в обработку чиновниками данного государственного органа). Экземпляр документа со штампом должен оставаться у вас до момента получения ответа от государственного органа.

Если вы захотите узнать, как продвигается рассмотрение вашего вопроса, изложенного в обращении, информация о входящем номере будет вам очень полезна. Если вам не поставили входящий номер на вашем экземпляре документа, Вы можете

позвонить по справочному телефону в тот государственный (или иной) орган, куда было обращение, и узнать, под каким входящим номером оно было зарегистрировано и каков его статус на текущий момент.

Если вы направляете обращение по почте, то лучше всего это делать заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Сохраните почтовые документы об отправлении письма (квитанции об оплате, второй экземпляр описи вложения со штампом почтового отделения), а также получите по указанному адресу своего места жительства или пребывания уведомление о вручении письма.

Большинство органов обязаны ответить на ваш запрос в течение определенного срока, который обычно составляет от 30 до 45 календарных дней (не считая время пересылки ответа по почте на указанный вами адрес).

При нарушении прав Вы можете обратиться сразу в несколько органов, в зависимости от ситуации. Обращение в государственный орган с жалобой или иным письмом не исключает возможности обратиться в суд до или после получения ответа от этого органа. Но обратите внимание, что сроки рассмотрения Вашего вопроса в суде более длительные, а при обращении в суд вам может потребоваться помочь юриста, так как процедуры в судах более строгие и требования к оформлению документов более жесткие.

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

БУЗ ВО «Череповецкая городская больница»

Юридический адрес: 162611, Вологодская область, г. Череповец, ул. Ломоносова, д. 15.

Телефон: (8202) 57-35-04 – приемная главного врача

адрес электронной почты: secretar@chergb.ru

Главный врач Погодин Андрей Михайлович

Телефон (8202) 57-35-04

в течение рабочего дня по предварительной записи.

Заместитель главного врача по медицинской части

Тельтевской Олег Валентинович

Телефон. (8202) 67-46-86

в течение рабочего дня по предварительной записи.

Заместитель главного врача по поликлинической работе

Чеченева Татьяна Сергеевна

Тел. (8202) 67-46-86

Понедельник, вторник, четверг с 9:00 до 10:00, ул. Парковая, 32, каб. 155

Заведующий филиала "Череповецкая городская больница"

Глебова Марина Альбертовна

(8202) 26-68-46

адрес электронной почты: cher_crp1@mail.ru

Вторник, четверг с 9:00-11:00, пр. Победы, 169., каб. 48

Заведующий поликлиники взрослых:

Радченко Людмила Афанасьевна

(8202)50-83-18

Понедельник-пятница с 12:00 до 13:00, ул. Парковая, д. 32, каб. 83

Заведующий детской поликлиникой:

Найденышева Наталья Николаевна

Тел. (8202) 57-42-58

Понедельник, среда, четверг с 14.00 до 15.00, ул. Парковая, д. 34, каб. 28

Контролирующие органы

Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области
Адрес: 162612, г. Вологда, ул. Яшина, 1а
Телефон: (8172) 75-21-23
Руководитель: Кузнецова И.А.
Электронная почта: tu-rpn@vologda.ru

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Вологодской области
Адрес: 160000, г. Вологда, пр. Победы, 33
Телефон: (8172) 26-40-70
Руководитель: Сафин Айрат Фаридович
info35@reg35.roszdravnadzor.gov.ru

Департамент здравоохранения Вологодской области
Адрес: 160000, г. Вологда, ул. Предтеченская, 19
Руководитель: Плотников Алексей Геннадьевич
VologdaUZO@depzdrav.gov35.ru
Телефон: 8 (8172) 23-00-70

Управление организации медицинской помощи и профилактики по г. Череповцу Департамента здравоохранения Вологодской области
162600 г. Череповец, ул. Металлургов, д.42А
Руководитель Иванова Людмила Сергеевна (8202) 25-35-09 (доб. 1999)
Приемная: (8202) 25-35-09 (доб. 1997), факс - доб. 1996,

Прокуратура г. Череповца
Адрес: 162600, г. Череповец, ул. Луначарского, 11а
Телефон: (8202) 55-15-38
Руководитель: прокурор города Помазилкин Д.Е.

Прокуратура Череповецкого района
Череповец, ул. Пионерская, д. 19-а.
Руководитель: Игорь Васильевич Соколов.
Телефон: +7 (8202) 20-05-01, +7 (8202) 20-05-08.
prok-chrn@vologda.ru

Территориальный фонд ОМС Вологодской области
160017 г. Вологда, Тепличный микрорайон, д. 8 а
Руководитель: Порохин Дмитрий Леонидович
Телефон: (8172) 71-77-05
Отдел медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных: (8172) 71-59-84
Телефон "горячей линии": (8172)78-10-13
E-mail: postmaster@volmed.ru
Сайт: www.new.oms35.ru

Медицинская страховая компания ОАО «Согаз–Мед»
162602 г. Череповец, ул. Ленина, д.47
Телефон: (8202) 20-72-30
Факс: (8202) 20-72-31
Служба экспертизы и защиты прав застрахованных: (8202)20-72-32
E-mail: cherepovec@sogaz-med.ru
Сайт: www.sogaz-med.ru