

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ (КОНФЛИКТНЫХ) СИТУАЦИЙ

Возможными причинами возникновения спорных (конфликтных) ситуаций могут являться действия медицинских работников или медицинской организации, выраженные в нарушении права пациента на качество и доступность медицинской помощи, в том числе:

- неправильный выбор методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации;
- неправильное исполнение выбранного метода профилактики, диагностики, лечения и реабилитации;
- несоблюдение сроков оказания медицинских услуг;
- нарушение требований безопасности при оказании медицинской помощи;
- оказание услуг медицинским работником, не соответствующим квалификационным требованиям;
- нарушение права выбора медицинской организации и лечащего врача;
- несоблюдение требования об оснащении медицинской организации оборудованием для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями;
- не предоставление гарантированного объема медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и др..

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться любым удобным для него способом, позволяющим идентифицировать инициатора обращения, непосредственно к руководителю структурного подразделения лечебного учреждения (заведующему отделением), к заместителю главного врача, курирующему данное направление

оказания медицинской помощи, а если конфликт не разрешен – к главному врачу согласно графику приема граждан (устно и путем оформления претензии).

Заявление (жалоба, претензия, иное) на имя главного врача лечебного учреждения подаётся в следующем порядке:

- первый экземпляр - в приемную главного врача,
 - второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего заявление.
- При этом заявление подлежит регистрации с указанием входящего номера, даты поступления, (в случае неотложной ситуации - времени подачи заявления) и подписи лица, его принявшего.

Заявление должно содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов их копии могут быть приложены к заявлению.

Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменной форме в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль в сфере здравоохранения или суд в порядке, установленном действующим законодательством. Порядок обращения и адреса размещаются в доступных для ознакомления местах.

Оспаривание качества оказанных лечебным учреждением услуг осуществляется путём проведения согласованной с пациентом независимой экспертизы.