УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «БИО-ЛАЙН»
С.Л.Юдковская
25.08. 2026г.

Порядок
обжалования решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала медицинского центра ООО "БИО-ЛАЙН"

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО "БИО-ЛАЙН".

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с: Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ "О персональных данных". Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ООО "БИО-ЛАЙН" при осуществлении диагностических и лечебных услуг, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики в процессе оказания медицинской помощи.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО "БИО-ЛАЙН".

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1. Нарушение установленного срока предоставления диагностических и лечебных услуг, медицинской помощи;
2. Требование представления пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания диагностических и лечебных услуг, медицинской помощи;
3. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания диагностических и лечебных услуг, медицинской помощи;
4. Отказ в оказании диагностических и лечебных услуг, медицинской помощи;
5. Неудовлетворённость качеством и организацией диагностических и лечебных услуг, медицинской помощи;
6. Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании диагностических и лечебных услуг, медицинской помощи;

7. Неудовлетворённость принятыми решениями должностными лицами и сотрудниками медицинского центра по вопросам, связанным с оказанием диагностических и лечебных услуг, медицинской помощи;
8. Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинского центра ООО "БИО-ЛАЙН".

3. Рекомендации к оформлению жалобы.

Жалоба должна содержать:

1. Наименование медицинского центра , пункта забора биоматериалов, осуществляющего диагностические и лечебные услуги, медицинскую помощь;
2. Решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников, которые обжалуются с указанием должности либо фамилии, имени, отчества должностного лица или сотрудника;
3. 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 Пациенту или его законному представителю;
4. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинского центра должностных лиц и сотрудников;
5. Доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).
6. Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы пациентов или их законных представителей регламентируются распорядительными документами. Жалоба пациента или его законного представителя может быть представлена лично в ООО "БИО-ЛАЙН», адрес: 283048, ДНР, Г.О. Донецк, г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 203, или направлена на электронную почту: E-mail: office@bio-line.org

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы ООО «БИО-ЛАЙН» принимает одно из следующих решений:

1.Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

1. Повторного оказания диагностических и лечебных услуг, медицинской помощи;

2. Привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
3. Отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
4. Возврата пациенту или его законному представителю денежных средств.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинского центра незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

Внесено:
Начальник юридического отдела Л.Н.Шубчинская