

Порядок обжалования решений, действий или бездействия работников СМО или медицинской организации

Граждане имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции по выдаче полисов ОМС, а также в ходе оказания медицинских услуг в рамках программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи медицинскими организациями. Обжалование может производиться в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю подразделения, в функции которого входит выдача полисов, в случае нарушения прав гражданина при выдаче полиса, или к руководителю структурного подразделения (филиала) в случае нарушения прав при оказании гражданину медицинской помощи. Если гражданин не получил объективный мотивированный ответ на свое обращение, то возможно обращение к руководителю СМО (обособленного подразделения). Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заинтересованного лица. Обращение и жалобы рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Руководитель СМО (обособленного подразделения), проводят личный прием заявителя в соответствии с режимом работы организации.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устной жалобы заносится в журнал обращений. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Письменные обращения предоставляются гражданином лично или направляются посредством почтовой связи по адресу любого подразделения СМО. Задать вопрос специалисту СМО можно также посредством телефонной связи, телефон круглосуточной диспетчерской службы: 8-800-100-77-55 и воспользовавшись услугой «Горячая линия» на сайте СМО.

В письменном обращении гражданин указывает:

- ✓ наименование СМО (подразделения), которой адресовано обращение;
- ✓ фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано обращение;
- ✓ свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)

- ✓ контактные данные (телефон, адрес электронной почты (при наличии), почтовый адрес);
- ✓ наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника, должностного лица, решение, действие или бездействие, которого обжалуется (при наличии информации);
- ✓ суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права либо незаконно возложена не предусмотренная законодательством РФ обязанность;
- ✓ иные сведения, документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к существу обращения, которые заявитель считает необходимым сообщить, в том числе копию письменного обоснования действия сотрудника (при наличии);
- ✓ личную подпись и дату.

Если в письменной жалобе содержатся угрозы жизни, нецензурные и оскорбительные выражения в адрес должностного лица, членов и семей, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа и сообщить заявителю о недопустимости злоупотреблением правом.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан – не более 30 дней. В случае необходимости истребования дополнительных документов и направления запросов в иные органы и организации СМО вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение

По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы и направляется по адресу, в том числе электронному, указанному, как контактная информация в обращении. Если в письменной жалобе не указана фамилия заявителя и контактные данные, ответ не дается.

Граждане в досудебном порядке вправе обжаловать решения, действия или бездействия работников СМО по выдаче полисов ОМС в территориальный фонд обязательного медицинского страхования, федеральный фонд обязательного медицинского страхования в соответствии законодательством РФ.

Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие работников СМО или медицинской организации в досудебном или судебном порядке. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленным законодательством о гражданском судопроизводстве.