

Министерство здравоохранения <small>(наименование исполнительного органа)</small> Владимирской области
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО В РЕЕСТРЕ « 17 » 04 2024 г. Номер государственной регистрации № 43880004-004

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

17.04.2024

№ 7-н

О досудебном порядке возмещения вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан

В соответствии Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Владимирской области от 2 октября 2007 года № 120-ОЗ «О социальной поддержке и социальном обслуживании отдельных категорий граждан во Владимирской области», постановлением Губернатора Владимирской области от 15 февраля 2012 г. № 147 «О мерах социальной поддержки отдельных категорий населения при оказании медицинской помощи и лекарственном обеспечении», на основании постановления Правительства Владимирской области от 28 декабря 2023 г. № 1011 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Владимирской области», в целях защиты прав человека и гражданина в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельных категорий граждан, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о досудебном порядке возмещении вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан (далее – Положение), согласно Приложению.

2. Руководителям учреждений здравоохранения Владимирской области обеспечить применение Положения.

3. Начальнику общего отдела Министерства здравоохранения Владимирской области обеспечить:

3.1. ознакомление с Положением государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Владимирской области;

3.2. размещение Положения на официальном сайте Министерства здравоохранения Владимирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после

его официального опубликования.

Министр



В.А. Янин

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Владимирской области

от 17.04.2024 № 7-н

ПОЛОЖЕНИЕ

о досудебном порядке возмещения вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет досудебный порядок возмещения вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан (далее – Порядок) и распространяется на правоотношения, связанные с соблюдением прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечением связанных с этими правами государственных гарантий.

1.2. Основанием для предъявления в Министерство здравоохранения Владимирской области (далее – Министерство) гражданином либо его представителем заявления (претензии) о возмещении вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления медицинской организацией услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан является нарушение прав пациента, повлекшее причинение ему ущерба, в результате нарушений, ущемляющих права и законные интересы граждан, гарантированные законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан Российской Федерации, а также при нарушении обязательных требований при предоставлении мер социальной поддержки отдельным категориям граждан.

Основанием для начала процедуры досудебного порядка возмещения вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, также является поступление в Министерство:

представления прокурора об устранении нарушений федерального законодательства и законодательства Владимирской области;

требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям;

обращения граждан (представителей) в отношении медицинской организации, подведомственной Министерству (далее – медицинская организация), и (или) уполномоченной фармацевтической организации, не исполняющей или ненадлежащим образом исполняющей, по мнению гражданина, обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий.

1.3. При причинении вреда здоровью возмещению подлежит утраченный потерпевшим заработок (доход), который он имел либо определенно мог иметь, а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение.

1.4. Имущественный ущерб выражается в причинении убытков гражданину.

1.5. Убытки подлежат возмещению в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

1.6. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

1.7. Расходы либо расчет предстоящих расходов должны быть подтверждены документально.

1.8. Решение о возмещении морального вреда пострадавшему принимает только суд по иску пострадавшего.

II. Порядок подачи претензии и ее рассмотрения в Министерстве

2.1. Гражданин предъявляет претензию (направляет заявление) в Министерство на:

медицинскую организацию, не исполняющую или ненадлежащим образом исполняющую, по мнению гражданина, обязанности по организации предоставления медицинской помощи;

уполномоченную фармацевтическую организацию, не исполняющую или ненадлежащим образом исполняющую, по мнению гражданина, обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий.

2.2. В досудебном порядке гражданин (его представитель) имеет право обратиться с претензией (заявлением) в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также претензия (заявление) может быть принята при проведении личного приема граждан Министром здравоохранения Владимирской области

(далее – Министр), заместителями Министра здравоохранения Владимирской области.

2.3. Претензия должна содержать:

1) полное наименование, местонахождение медицинской организации, фармацевтической организации, к которой предъявляется претензия (подается заявление);

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, сведения о месте нахождения гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

3) данные о полисе обязательного медицинского страхования гражданина;

4) сведения о причинении гражданину ущерба;

5) сумму ущерба, подлежащего возмещению;

6) банковские реквизиты для перечисления денежных средств;

7) согласие на обработку персональных данных.

К претензии (заявлению) должны быть приложены копии документов, подтверждающих ущерб и понесенные расходы (неполученные доходы).

2.4. Претензия подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) календарных дней с момента поступления в Министерство. В случае поступления претензии в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация ее производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

2.5. Претензия остается без рассмотрения в следующих случаях:

1) в претензии не указаны фамилия, имя гражданина, направившего претензию (заявления), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в претензии (заявлении) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу государственного гражданского служащего Министерства, работнику медицинской организации, а также членов его семьи. В данном случае Министерство направляет уведомление гражданину, направившему претензию (заявление), о недопустимости злоупотребления правом;

3) претензия (заявление) не поддается прочтению. В данном случае претензия (заявление) не подлежит направлению на рассмотрение, о чем Министерство уведомляет гражданина, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. В случаях, если претензия (заявление) содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу государственного гражданского служащего Министерства, а также членов его семьи или не поддается прочтению, уведомление об отказе в рассмотрении претензии направляется гражданину в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации претензии (заявления).

2.7. Министерство обязано рассмотреть претензию (заявление) и в письменной форме уведомить пациента об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении претензии (заявления) в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации претензии.

2.8. В случае, если для полного и всестороннего рассмотрения претензии (заявлению) гражданина требуется расследование, проверка или принятие иных мер в пределах полномочий и функций Министерства, сроки рассмотрения претензии могут быть продлены по решению Министра, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. При этом в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации претензии (заявления) ее автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения претензии (заявления) с указанием причин его продления.

2.9. При необходимости проведения в рамках рассмотрения претензии (заявления) расследования, проверки или принятия других мер структурным подразделением Министерства, ответственным за организацию ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, организуется проведение внеплановой проверки в отношении медицинской организации, допустившей нарушение прав граждан в сфере охраны здоровья, в соответствии с требованиями Порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, установленным федеральным органом исполнительной власти.

2.9.1. В случае выявления нарушений прав гражданина в сфере охраны здоровья, повлекших причинение вреда, в акте проверки указывается характер выявленных нарушений и лица, допустившие указанные нарушения.

2.9.2. В предписании об устранении выявленных нарушений указываются сроки устранения нарушений и возмещения причиненного вреда гражданину.

2.9.3. В сроки, установленные для устранения выявленных нарушений и возмещения причиненного ущерба гражданину, медицинская организация в обязательном порядке направляет в Министерство информацию о выполнении предписания и принятых мерах по пресечению и (или) устранению последствий и причин нарушений, выявленных в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

В случае непредставления медицинской организацией указанной информации Министерство принимает решение об организации и проведении внеплановой проверки в целях контроля исполнения ранее выданного предписания в установленном порядке организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

2.10. При поступлении в Министерство на уполномоченную фармацевтическую организацию, не исполняющую или ненадлежащим образом исполняющую, по мнению гражданина, обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий структурным подразделением Министерства, ответственным за рассмотрение претензии (заявления), направляется требование ГКУЗ ВО «Центр по осуществлению закупок товаров, работ и услуг в сфере здравоохранения Владимирской области» (далее – ГКУЗ

ВО «Центр закупок») о проведении внеплановой проверки уполномоченной фармацевтической организации, третьих лиц, аптечных организаций согласно заключенному государственному контракту.

2.10.1. На основании поступившего требования Министерства ГКУЗ ВО «Центр закупок» организует проведение внеплановой проверки с целью контроля объема, сроков, и качества лекарственного обеспечения граждан с предварительным уведомлением уполномоченной фармацевтической организации, третьих лиц, аптечных организаций.

2.10.2. Срок проведения внеплановой проверки не должен превышать 10 рабочих дней.

2.10.3. По результатам проверки оформляется справка. В справке указывается:

- 1) дата, время и место ее составления;
- 2) наименование организации, осуществлявшей контроль;
- 3) дата и номер уведомления руководителя, заместителя руководителя ГКУЗ ВО «Центр закупок» о проведении проверки;
- 4) фамилии, имена, отчества и должности должностных лиц, проводивших проверку;
- 5) сведения о проверяемой организации (наименование, юридический адрес, а также фамилия, имя, отчество и должность руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя, присутствовавшего при проведении проверки);
- 6) дата, время, продолжительность и место проведения проверки;
- 7) сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях, об их характере и о лицах, допустивших указанные нарушения;
- 8) сведения об ознакомлении или отказе в ознакомлении со справкой проверки руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя проверяемой организации, присутствовавшего при проведении проверки;
- 9) подписи должностных лиц, проводивших проверку.

2.10.4. В течение двух рабочих дней с даты завершения проверки ГКУЗ ВО «Центр закупок» направляет справку о результатах проверки с указанием выявленных нарушений, об их характере и о лицах, допустивших указанные нарушения, в Министерство.

По результатам рассмотрения справки Министр принимает решение о наличии или об отсутствии нарушений права гражданина.

При подтверждении нарушения права гражданина по решению Министра ГКУЗ ВО «Центр закупок» в адрес уполномоченной фармацевтической организации направляется требование (претензия), в которой указываются сроки возмещения и размер вреда, причиненного вследствие ненадлежащего исполнения ее обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий.

2.11. По результатам рассмотрения претензии (заявления) гражданина и материалов Министр принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить претензию (заявление);

- 2) частично удовлетворить претензию (заявление);
- 3) отказать в удовлетворении претензии (заявлении).

В решении об удовлетворении (частичном удовлетворении) указываются сроки возмещения медицинской организацией вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления медицинской организацией услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан.

В случае удовлетворения (частичном удовлетворении) требований пациента (представителя) в решении, выносимом в отношении уполномоченной фармацевтической организации, указываются сроки возмещения и размер вреда, причиненного вследствие ненадлежащего исполнения ее обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий.

2.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, гражданину (представителю) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения претензии (заявления) в письменной форме и, по желанию гражданина, в электронной форме.

2.12. При частичном удовлетворении или отклонении претензии (заявления) в уведомлении должны быть указаны основания принятого решения. В этом случае представленные вместе с претензией (заявлением) документы возвращаются гражданину.

2.13. В случае самостоятельного принятия решения медицинской, фармацевтической организацией о возмещении пациенту причиненного вреда рассмотрение Министерством претензии (заявления) прекращается.

Все стороны уведомляются в течение 1 рабочего дня с даты вынесения решения о прекращении рассмотрения претензии (заявления) с указанием причины прекращения.

2.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения претензии (заявления) признаков состава административного правонарушения или преступления, Министерство незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

2.15. В случае выявления нарушений со стороны уполномоченной фармацевтической организации, третьих лиц, аптечных организаций ГКУЗ ВО «Центр закупок» проводит претензионную работу в соответствии с условиями государственного контракта.

2.16. Гражданин (представитель) имеет право обжаловать решение, действия (бездействие) Министерства в установленном законом порядке.

III. Порядок возмещения ущерба при поступлении требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям

3.1. При поступлении в Министерство требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям

структурным подразделением Министерства, ответственным за организацию ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, организуется проведение внеплановой проверки в отношении медицинской организации, допустившей нарушение прав граждан в сфере охраны здоровья, в соответствии с требованиями Порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, установленным федеральным органом исполнительной власти.

3.2. При поступлении в Министерство требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям в отношении уполномоченной фармацевтической организации, не исполняющей или ненадлежащим образом исполняющей обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий структурным подразделением, ответственным за рассмотрение претензии (заявления), направляется требование ГКУЗ ВО «Центр закупок» о проведении внеплановой проверки уполномоченной фармацевтической организации, третьих лиц, аптечных организаций согласно заключенному государственному контракту.

Проверка проводится в порядке, определенном п.п. 2.10.1. – 2.10.4 настоящего Положения.

3.3. В случае выявления нарушений прав гражданина в сфере охраны здоровья, повлекших причинение вреда, в акте проверки, справке о результатах проверки указывается характер выявленных нарушений и лица, допустившие указанные нарушения.

3.4. В предписании об устранении выявленных нарушений указываются сроки устранения нарушений и возмещения причиненного ущерба гражданину.

3.5. В случае выявления нарушений со стороны уполномоченной фармацевтической организации ГКУЗ ВО «Центр закупок» направляет на имя ее руководителя письмо об устранении нарушений и рассмотрении вопроса о возмещении вреда в добровольном порядке.

По результатам рассмотрения уполномоченная фармацевтическая организация представляет в ГКУЗ ВО «Центр закупок» информацию о рассмотрении и принятых мерах, в том числе о возмещении вреда.

О результатах рассмотрения и принятых мерах ГКУЗ ВО «Центр закупок» информирует Министерство незамедлительно.

3.6. В случае установления в ходе или по результатам проверки признаков состава административного правонарушения или преступления, Министерство незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

3.7. В сроки, установленные для устранения выявленных нарушений и возмещения причиненного ущерба гражданину, медицинская организация в обязательном порядке направляет в Министерство информацию о выполнении предписания и принятых мерах по пресечению и (или) устранению последствий и причин нарушений, выявленных в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

В случае непредставления медицинской организацией указанной информации Министерство принимает решение об организации и проведении внеплановой проверки в целях контроля исполнения ранее выданного предписания в установленном порядке организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в отношении данной медицинской организации.

При необходимости Министерство обращается в суд с требованием о возложении на медицинскую организацию обязанности исполнить выданное предписание.

3.8. Министерство направляет информацию о невыполнении в установленные сроки предписания об устранении выявленных нарушений в органы прокуратуры для принятия мер в рамках компетенции.

В случае непринятия уполномоченной фармацевтической организацией мер по устранению нарушений ГКУЗ ВО «Центр закупок» проводит претензионную работу в соответствии с условиями государственного контракта, о чем Министерство также информирует органы прокуратуры.

IV. Порядок возмещения ущерба при поступлении представления прокурора об устранении нарушений федерального законодательства

При поступлении в Министерство представления прокурора об устранении нарушений федерального законодательства Министерство проводит мероприятия в соответствии с Разделом III настоящего Порядка с учетом сроков рассмотрения представления.

V. Порядок исполнения медицинской организацией принятого Министерством решения об удовлетворении или частичном удовлетворении требования о возмещении ущерба, причиненного гражданину

5.1. При получении мотивированного ответа Министерства о результатах рассмотрения претензии (заявления), содержащей решение об удовлетворении претензии (заявления) или частичном удовлетворении претензии (заявления), гражданин (его представитель) обращается в медицинскую организацию с заявлением о возмещении ущерба с приложением решения Министерства, принятого в досудебном порядке.

В случае выдачи предписания по результатам проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности обращение гражданина в медицинскую организацию с заявлением не требуется.

5.2. Основанием для возмещения ущерба является предписание Министерства об устранении нарушений, выявленных при проведении проверок, либо решение об удовлетворении претензии (заявления) или частичном удовлетворении претензии (заявления), принятое при отсутствии необходимости проведения проверки.

5.3. В случае выдачи предписания по результатам внеплановой проверки, организованной по требованию или представлению прокурора,

возмещение ущерба осуществляется медицинской организацией самостоятельно без заявления гражданина.

5.4. Возмещение ущерба осуществляется медицинской организацией за счет собственных средств в сроки, определенные решением Министерства и предписанием Министерства об устранении нарушений.

5.5. Медицинская организация может самостоятельно принять решение о возмещении вреда на любом этапе рассмотрения претензии (заявления) пациента (представителя).

В этом случае, в адрес Министерства направляется информация о достигнутом соглашении с гражданином, которому причинен ущерб, с приложением материалов, подтверждающих осуществленные действия по возмещению вреда.

5.6. Возмещение медицинской организацией ущерба гражданину не освобождает ее работников от возможного привлечения их к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.7. В соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации медицинская организация, возместившая ущерб гражданину, вправе предъявить регрессное требование к работнику, виновные действия которого при исполнении им служебных или должностных обязанностей послужили причиной причинения ущерба гражданину.

VI. Порядок исполнения фармацевтической организацией принятого Министерством решения об удовлетворении или частичном удовлетворении требования о возмещении ущерба, причиненного гражданину

6.1. Основанием для возмещения ущерба гражданину является требование (претензия) о возмещении вреда, причиненного вследствие ненадлежащего исполнения уполномоченной фармацевтической организацией обязанности по отпуску лекарственных препаратов.

6.2. В случае направления ГКУЗ ВО «Центр закупок» в адрес уполномоченной фармацевтической организации требования (претензии) по результатам проверки объема, сроков и качества лекарственного обеспечения граждан обращение гражданина в уполномоченную фармацевтическую организацию с заявлением о возмещении ущерба не требуется.

При этом при получении мотивированного ответа Министерства о результатах рассмотрения претензии (заявления), содержащего решение об удовлетворении претензии (заявления) или частичном удовлетворении претензии (заявления), гражданин (его представитель) вправе обратиться в уполномоченную фармацевтическую организацию с заявлением о возмещении ущерба с приложением решения Министерства, принятого в досудебном порядке.

6.3. В случае направления требования (претензии) по результатам внеплановой проверки, организованной по требованию или представлению прокурора, возмещение ущерба осуществляется фармацевтической организацией самостоятельно без заявления гражданина.

6.4. Возмещение ущерба осуществляется уполномоченной фармацевтической организацией за счет собственных средств в сроки, определенные требованием (претензией).

6.5. Уполномоченная фармацевтическая организация может самостоятельно принять решение о возмещении вреда на любом этапе рассмотрения претензии (заявления) пациента (представителя), проведения проверки по требованию или представлению прокурора.

В этом случае, в адрес Министерства направляется информация о достигнутом соглашении с пострадавшей стороной с приложением материалов, подтверждающих осуществленные действия по возмещению вреда.

