

## Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – главному врачу Учелькиной Галине Ивановне, номер телефона: 8 (499) 731-29-09, адрес электронной почты: [dgp105@zdrav.mos.ru](mailto:dgp105@zdrav.mos.ru), ответственному за работу с обращениями граждан Ямшановой Ольге Алексеевне (каб. 419) либо заведующим филиалов:

- филиал №1 Агамалиева Лилия Фазиловна тел. 8(499)717-52-02, адрес электронной почты: [dgp105@zdrav.mos.ru](mailto:dgp105@zdrav.mos.ru)

- филиал №2 Павличенко Елена Юрьевна тел. 8-499-735-27-79 адрес электронной почты: [dgp105@zdrav.mos.ru](mailto:dgp105@zdrav.mos.ru)

- филиал №3 Бирюкова Лейла Гирихановна тел. 8(499)735-85-49 адрес электронной почты: [dgp105@zdrav.mos.ru](mailto:dgp105@zdrav.mos.ru)

Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить входящий номер и дату подачи жалобы. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.