

**Права пациентов и порядок по обжалованию действий (бездействий) медицинского и иного персонала ГБУЗ «ДСП № 25 ДЗМ»**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ;
- Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

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

- Нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- Несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- Требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- Отказ в оказании медицинской помощи;
- Неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- Требование внесения, при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами;

**По вопросам качества оказания медицинской помощи обращаться в рабочее время:**

По работе ГБУЗ «ДСП № 25 ДЗМ»:

- Заместителю главного врача по медицинской части Лидовской А.Г. телефон 8-499-172-08-33.
- Заведующим детским стоматологическим отделением Троц Г.С. и Гайдай О.Ю. телефон 8-499-172-08-33.

Прием граждан главным врачом осуществляется по предварительной записи.

Часы приема: Понедельник с 14.00 до 17.00

Кабинет № 11

Телефон приёмной: 8 (499) 172-38-50

**Иные формы подачи обращения:**

- Через форму отзыва, расположенную на официальном сайте поликлиники <https://dsp-25.ru/>
- На адрес электронной почты – [dsp25@zdrav.mos.ru](mailto:dsp25@zdrav.mos.ru)
- Посредством записи в книге жалоб и предложений, находящейся в регистратуре поликлиники.
- В форме письма почтовым отправлением по адресу: 109443, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 110, к. 2.
- Письменно в форме заявления в приемную главного врача с 8.00 до 17:00.
- Позвонив на Горячую линию ДЗМ: 8-499-251-83-00.
- 

**Обращения граждан рассматриваются администрацией ГБУЗ «ДСП № 25 ДЗМ» и Врачебной комиссией в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».**

Срок регистрации письменных обращений с момента поступления в течение одного дня. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае несогласия с ответом, неполучения ответа в установленный срок Вы в праве обратиться в вышестоящие организации:

**Министерство здравоохранения Российской Федерации**

127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3

Телефон справочной службы: (495) 628-44-53, (495) 627-29-44

Многоканальный телефон: (495) 627-24-00

Телефон для информирования о факте регистрации обращений граждан: 8 (495) 627-29-93

Официальный сайт: [rosminzdrav.ru](http://rosminzdrav.ru)

**Департамент здравоохранения города Москвы**

127006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 43

«Горячая линия» Департамента здравоохранения города Москвы: