**5. Порядок рассмотрения обращений и заявлений граждан**

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделениями, дежурному администратору, заместителю главного врача по медицинской части или лично к главному врачу или обратиться к администрации детской стоматологической поликлиники в письменном виде или по средствам электронной связи.

5.2. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленном законодательством РФ порядке.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

5.4. 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.

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, по своему желанию указывает контактный телефон.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации детской стоматологической поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию детской стоматологической поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или вручается лично, по согласованию с заявителем.

5.9. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

1. **Порядок обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала**

6.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

6.2. Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

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

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

1. Нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
2. Несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
3. Требование представления Пациентом или его законным представителем

документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами

для оказания медицинской помощи;

4) Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

5) Отказ в оказании медицинской помощи;

6) Неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

7) Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

8) Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников;

10) Требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

* 1. Требования к оформлению жалобы:

Жалоба должна содержать:

1) Наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) Должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

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) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;

5) Доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

* 1. **Куда может пациент обратиться** с жалобой на действия (бездействие) медицинских работников.

С жалобой на действия (бездействие) медицинских работников можно обратиться как к их непосредственному начальству (заведующим отделений, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу), так и в специальные надзорные органы.

Гражданин также может обратиться в правоохранительные органы (полицию и прокуратуру) и в суд для защиты своих прав.

В случае нарушения прав пациента медицинским персоналом или возникновения конфликтной ситуации, пациент (его законный представитель, опекун) для оперативного решения вопроса может обратиться с устной жалобой непосредственно к:

• лечащему врачу;

• к дежурному администратору (с графиком дежурных администраторов можно ознакомиться в регистратуре);

• заведующему детским стоматологическим отделением;

• заведующему ортодонтическим отделением;

• и.о. заместителя главного врача по медицинской части;

• главному врачу

Жалоба пациента или его законного представителя также может быть направлена:

- по телефону: 8(499)497-33-25;

- в письменном виде лично в администрацию медицинской организации (каб. №11) по адресу: 125363 г. Москва, улица Сходненская, дом 50, корп. 1;

- в письменном виде почтовым отправлением на адрес поликлиники: 125363 г. Москва, улица Сходненская, дом 50, корп. 1;

- на электронную почту ГБУЗ “ДСП №41 ДЗМ» E-mail: [dsp41@zdrav.mos..ru](mailto:dsp41@zdrav.mos..ru)

- на сайт ГБУЗ «ДСП №41 ДЗМ» stomat41.ru

График работы должностных лиц Поликлиники определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на информационных стендах и официальном сайте Поликлиники.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба подается в вышестоящие организации:

- **Департамент здравоохранения города Москвы (ДЗМ):**

телефон «Горячей линии» по вопросам медицинской помощи: 8(499)251-83-00;

8(499)251-14-55;

Адрес для письменных обращений граждан:127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43; адрес электронной почты: [zdrav@mos.ru](mailto:zdrav@mos.ru)

Приемная ДЗМ: г. Москва, 2-й Щемиловский пер., дом 4А.

Единой справочной службы города Москвы 8(495)777-77-77;

- **Дирекция по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы**( ГКУ ДКД МО ДЗМ): телефон "Горячей линии"

8 (495) 318-47-71; [8 (495) 539-36-79](tel:+74955393679).

- **Росздравнадзор** по вопросам нарушений в сфере здравоохранения в г.Москве: 8(495) 611-47-74; 8(916) 256-76-76.

- **Роспотребнадзор:** телефон «Горячей линии» 8(800)555-49-43.

6.7.Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы (обжалования) медицинская организация принимает одно из следующих решений:

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;

- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

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

4. В случае, если жалоба направлена на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие которых обжалуется, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.