

Информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в медицинскую организацию и в контролирующие органы

Право граждан на обращение к должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, различные органы закреплено в Конституции Российской Федерации. Порядок рассмотрения обращений граждан, основные вопросы регулирования соответствующих правоотношений, права участников определены в Федеральном законе "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" № 59-ФЗ от 02.05.2006.

1. Направление обращений (жалоб) в медицинскую организацию:

Требования к письменному обращению гражданина перечислены в статье 7 Закона № 59-ФЗ. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указать:

- наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица,
- свои фамилию, имя, отчество,
- номер контактного телефона для связи с заявителем, а также почтовый адрес или адрес электронной почты
- фамилию работника (если известна), работа или поведение которого вызвали обращение (жалобу) заявителя;
- дату и время события, вызвавшего обращение (жалобу) заявителя, а также обстоятельства, при которых оно произошло;
- предмет обращения (жалобы);
- другую информацию, важную с точки зрения заявителя;
- дату предъявления обращения (жалобы), подпись.

Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

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

2. Способы направления обращения (жалобы) заявителем:

- лично вручить главному врачу ГБУЗ РБ СП г. Стерлитамак по адресу: г. Стерлитамак, ул. Сакко и Ванцетти дом 73;
- вручить секретарю главного врача ГБУЗ РБ СП г. Стерлитамак по адресу: г. Стерлитамак, ул. Сакко и Ванцетти дом 73;
 - направить письмом Почтой России по адресу: 453126, Республика Башкортостан, г. Стерлитамак, ул. Сакко и Ванцетти дом 73; получатель: главный врач;
- направить на электронную почту: **STR.SP1@doktorrb.ru**;
- подать обращение (жалобу) через официальный сайт медицинской организации: **sp1str.ru**

Все обращения подлежат регистрации в приемной ГБУЗ РБ СП г. Стерлитамак. Обращения (жалобы) рассматриваются в установленные действующим законодательством сроки, а если такой срок действующим законодательством не установлен, то не позднее 30 (тридцати) дней с даты их получения медицинской организацией.

В случае обращений, поступивших по запросу ознакомления с медицинской документацией, выдачи копий медицинской документации, выдачи справок и выписок из медицинской документации, письменный запрос должен содержать:

- фамилию, имя и отчество (при наличии) пациента (либо законного представителя),
- место жительства,
- реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия, дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- период оказания медицинской помощи, за который пациент (его законный представитель) желает ознакомиться с медицинской документацией;
- почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа,
- номер контактного телефона (приказ МЗ РФ от 12.11.2021 № 1050н, приказ МЗ РФ от 14.09.2020 № 972н).

Поступивший письменный запрос на ознакомление с медицинской документацией,

в том числе в электронной форме, регистрируется в приемной поликлиники в течение рабочего дня.

3) Направление обращений (жалоб) в контролирующие органы:

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Министр - Мурашко Михаил Альбертович
Адрес: 127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3
Адрес официального сайта: www.rosminzdrav.ru
Адрес электронной почты: info@minzdrav.gov.ru
Телефон справочной службы: (495) 628-44-53, 627-29-44
Многоканальный телефон: (495) 627-24-00
Телефон для обращения граждан: (495) 627-29-93

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАН (МИНЗДРАВ РБ)

Министр здравоохранения РБ: Рахматуллин Айрат Разифович
Адрес: 450002, Р. Б., г. Уфа, ул. Тукаева, д. 23
Адрес официального сайта Минздрава РБ: health.bashkortostan.ru
Адрес электронной почты: minzdrav@bashkortostan.ru
Телефон приемной: +7(347) 218-00-81
“Горячая линия” по вопросам медицинской помощи взрослому населению: +7(347) 218-00-53
“Горячая линия” по вопросам лекарственного обеспечения: +7(347) 218-00-76
“Горячая линия” по вопросам оплаты труда: +7(347) 218-00-83
“Горячая линия” по вопросам медицинской помощи детям и родовспоможению: +7(347) 218-00-48

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПО РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН (УПРАВЛЕНИЕ РОСЗДРАВНАДЗОРА ПО РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН)

Руководитель: Гашимова Динара Тимербаевна
Адрес: 450076, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Аксакова, д. 62
Адрес официального сайта: 03reg.roszdravnadzor.gov.ru/
Телефон приемной: (347) 250-30-22

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО РЕСПУБЛИКЕ БАШКОР- ТОСТАН (УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТО- СТАН)

Руководитель: Главный государственный санитарный врач по Р. Б. Казак Анна Анриевна
Адрес: 450054, РБ, г. Уфа, ул. Р. Зорге, дом 58
Адрес официального сайта: 02.rosпотреbnadzor.ru
Адрес электронной почты: rpnrб@02.rosпотреbnadzor.ru
Телефон приемной: (347) 229-90-98 – справочный телефон, (347) 229-90-99 – запись на прием
Горячая линия: 8-800-700-90-30, ПН-ПТ с 10.00 до 16.00 часов местного времени, перерыв с 12-00 до 12-45.
Телефон доверия: (347) 229-90-34

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН (ТФОМС РБ)**

Директор: Кофанова Юлия Анатольевна

Адрес: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д. 37

Адрес официального сайта: www.tfoms-rb.ru

Адрес электронной почты: info@tfoms-rb.ru

Приёмная: (347) 273-50-90

По вопросам страхования: (347) 272-58-64

По вопросам медицинской помощи: (347) 273-39-00

Контакт-центр: 8-800-444-93-95 (бесплатный федеральный номер)

(347) 216-10-81 (для жителей РБ)