



## **Информация о возможности и порядке обжалования действия (бездействия) медицинского или иного персонала ГБУЗ «Научно–практический центр психического здоровья детей и подростков им. Г.Е. Сухаревой Департамента здравоохранения города Москвы»**

### **АЛГОРИТМ**

**действий пациента, считающего, что его право на получение  
медицинской помощи нарушено, при обращении в контрольно-  
надзорные органы**

#### **Общие положения**

1. Для защиты нарушенных прав при оказании медицинской помощи в ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» (Далее – Центр) Вы можете обратиться с соответствующим обращением в Администрацию Центра.
2. В случае, если Ваше обращение (жалоба) осталась без рассмотрения или возникшая проблема не была устранена Администрацией Центра, Вы можете обратиться в соответствующий государственный орган по компетенции:

<b>Тема обращений</b>	<b>Государственный орган</b>
Организация оказания медицинской помощи и обеспечения лекарственными препаратами	Департамент здравоохранения г. Москвы Прием обращений осуществляется через электронный сервис «Электронная приемная», а также письменно через приемную Департамента здравоохранения. Россия, Москва, Оружейный переулок, д. 43с1 zdrav@mos.ru mosgorzdrav.ru ст. 16 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
Вопросы качества и безопасности медицинской деятельности	Территориальный орган Росздравнадзора по г. Москве и Московской области. Россия, Москва, Волгоградский проспект, д. 27 office@reg77.roszdravnadzor.gov.ru Номер телефона справочной службы: 8 (916) 256-76-76 пп. 5.1.3 п. 5 Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 323 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения»

<p>Контроль за соблюдением правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг</p>	<p>Управление Роспотребнадзора по г. Москве и Московской области. По г. Москве Россия, Москва, Графский переулок, д. 4, корп. 2, 3, 4. <a href="https://77.rospotrebnadzor.ru/">https://77.rospotrebnadzor.ru/</a> Обращения в форме электронных сообщений направляются в Роспотребнадзор только путем заполнения специальной электронной формы на Едином портале Роспотребнадзора для подачи обращений граждан, который размещен на официальном сайте Роспотребнадзора в разделе «Для граждан», подраздел «Обращения граждан», а также на главной странице официального сайта Управления Роспотребнадзора по г. Москве – ссылка «Прием обращений граждан». ст. 33 постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».</p>
---	---

В целях обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» рекомендуем написать заявление на имя соответствующего должностного лица (руководителя) с изложением обстоятельств, послуживших причиной обращения.

**Основания для обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ»:**

1. нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
2. отказ в предоставлении пациенту (при достижении им возраста 15 лет) и/или его законному представителю документов;
3. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
4. отказ в оказании медицинской помощи сотрудниками ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ»;
5. неудовлетворенность качеством и организацией медицинской помощи;

6. несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
7. неудовлетворенность принятыми решениями ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» или ее должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
8. нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ».
9. требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

Рассмотрение обращений соответствующим государственным органом осуществляется на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении (жалобе) укажите (ч. 1, 3 ст. 7, ч. 4 ст. 10 Закона № 59-ФЗ):

1) наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) адрес электронной почты (если обращение направляется в форме электронного документа);

4) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

5) суть обращения;

6) дату и поставьте личную подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов вы вправе приложить к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии. При обращении в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме (ч. 2, 3 ст. 7 Закона № 59-ФЗ).

При личном обращении необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (ч. 2 ст. 13 Закона № 59-ФЗ).

Факт личного обращения не лишает Вас права составить письменное обращение в момент приема должностным лицом (ч. 4 ст. 13 Закона № 59-ФЗ).

Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) - 30 дней со дня их регистрации (ч. 1, 2 ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

Если ответ по существу Вашего обращения не мог быть дан (например, в связи с нечитаемостью обращения), после устранения причин этого вы вправе вновь направить обращение (жалобу) (ч. 7 ст. 11 Закона № 59-ФЗ).