

## **Информация о форме и способах направления обращений (жалоб)**

Уважаемые пациенты! Если у вас возникли вопросы по качеству оказания медицинской помощи или нарушению ваших прав, вы можете обратиться в следующие инстанции:

### **В какие органы можно направить обращение:**

1. Министерство здравоохранения РФ
  - Официальный сайт: [[www.rosminzdrav.ru](http://www.rosminzdrav.ru)](<http://www.rosminzdrav.ru>)
  - Телефон: 8 (495) 627-29-44
  - Электронная приемная: через форму на сайте
2. Росздравнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения)
  - Сайт: [[www.roszdravnadzor.gov.ru](http://www.roszdravnadzor.gov.ru)](<http://www.roszdravnadzor.gov.ru>)
  - Горячая линия: 8 (800) 550-99-03
  - Электронная форма: через сайт в разделе "Обращения граждан"
3. Территориальный фонд ОМС
  - Для вопросов, связанных с обязательным медицинским страхованием
  - Горячая линия: 8 (800) 100-80-44
4. Страховая медицинская организация
  - Контакты указаны на вашем полисе ОМС
  - Страховые представители обязаны защищать ваши права
5. Роспотребнадзор
  - По вопросам защиты прав потребителей медицинских услуг
  - Сайт: [[www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru)](<http://www.rospotrebnadzor.ru>)

### **Способы подачи обращения:**

- Письменно — отправка заказного письма с уведомлением о вручении
- Электронно — через официальные сайты ведомств (раздел "Обращения граждан")
- Лично — в часы приема в соответствующем ведомстве
- По телефону — через горячие линии ведомств

### **Что должно содержать обращение:**

- Наименование органа, в который направляется обращение
- Ваши ФИО, контактный телефон и адрес для ответа
- Четкое описание ситуации и сути претензии
- Конкретные требования
- Перечень прилагаемых документов (если имеются)
- Дата составления обращения и ваша подпись

### **Сроки рассмотрения:**

- Согласно ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ", срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней
- В исключительных случаях срок может быть продлен еще на 30 дней с уведомлением заявителя

Мы дорожим вашим мнением и стремимся к постоянному улучшению качества наших услуг. Если у вас есть предложения или замечания, вы также можете обратиться непосредственно к администрации нашего медицинского центра через форму обратной связи на сайте или по телефону.