ЖАЛОБА В ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

Официальные способы обращения

Если вы столкнулись с трудностями при получении медицинской помощи – нарушением сроков приема, отказом в оказании помощи, некорректным обращением или другими проблемами – вы можете подать жалобу в Департамент здравоохранения города Москвы (далее – Департамент)

КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Онлайн через официальные социальные сети

Самый быстрый способ обратиться за помощью. Вы можете направить сообщение в личные сообщения официальных аккаунтов Департамента:

- MAX;
- Вконтакте.

Через эти каналы можно оперативно сообщить о проблеме, приложить документы, описать ситуацию и получить ответ.

Электронная приемная

Написать обращение

Подходит для подачи обращения, на которое требуется официальный ответ в установленный срок. В форме необходимо указать свои данные, медицинскую организацию, дату ситуации и описание проблемы, а также приложить документы (при необходимости).

Ответ направляется по выбору:

- в форме электронного документа, если указан адрес электронной почты (e-mail);
- в письменной форме, если указан почтовый адрес.

Не рассматриваются электронные обращения:

- без фамилии, имени заявителя;
- при указании неполного или недостоверного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- призывы к свержению существующего строя и разжиганию межнациональной розни;
- вопросы, требующие в соответствии с установленным порядком наличия удостоверяющих реквизитов (подписи, печати и др.);
- если текст обращения не поддается прочтению;
- рекламные материалы.

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

Письменное обращение

Вы можете направить жалобу на бумажном носителе:

почтовый адрес для направления письменных обращений: 127006, г. Москва, Оружейный пер., д.43, стр.1.

- **Прием граждан и письменных обращений осуществляется в приемной Департамента:**

127473, г. Москва, 2-ой Щемиловский пер., д.4А

(*режим работы: пн-чт с 8:00 до 17:00, пт с 8:00 до 15:45, обед с 12:30 до 13:15, сб, вс – выходной), тел. приемной: +7(499) 973-07-49.*

Информацию по вопросам регистрации обращения можно получить по телефонам:

+7 (499) 251-33-04 и +7 (499) 251-31-39 *(режим работы: пн-чт с 8:00 до 17:00, пт с 8:00 до 15:45, сб, вс выходной)*;

Информацию по вопросам статуса рассмотрения обращений, поступивших в Департамент, можно получить по телефону: +7(499) 973-02-32 *(режим работы: пн-чт с 8:00 до 17:00, пт с 8:00 до 15:45, сб, вс – выходной).*

КАК ПРАВИЛЬНО НАПИСАТЬ ЖАЛОБУ

Чтобы обращение было обработано максимально оперативно, рекомендуется указать:

- ФИО и контактный телефон или e-mail;
- название поликлиники, больницы, отделения;
- ФИО врача (если известно);
- дату и время события;
- подробное описание ситуации;
- при необходимости - документы, фотографии, выписки, скриншоты.

Чем точнее и корректнее описание, тем быстрее специалисты смогут провести проверку.

КАКИЕ СИТУАЦИИ ЯВЛЯЮТСЯ ОСНОВАНИЕМ ДЛЯ ЖАЛОБЫ

В Департамент здравоохранения города Москвы можно обратиться по вопросам, связанным с качеством и организацией медицинской помощи:

- длительное ожидание приема;
- ошибки записи в ЕМИАС;
- отмена приема без уведомления;
- отказ в оказании помощи;
- некорректное или грубое обращение;
- нарушения врачебной этики;
- проблемы с медицинскими документами;
- очереди на обследования;
- отсутствие специалистов;
- затруднения с вызовом врача на дом;
- и т.д.

Любая из этих ситуаций является основанием для обращения в Департамент.

ЧТО ПРОИСХОДИТ ПОСЛЕ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

После отправки обращения:

1. Сообщение регистрируется в системе.
2. Проводится проверка обстоятельств ситуации и информации, указанной пациентом.
3. При необходимости запрашиваются документы и пояснения в медицинской организации.
4. По итогам проверки принимаются меры.
5. Заявителю направляется официальный ответ.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

1. Можно ли подать жалобу анонимно?

Обращение можно направить без указания всех персональных данных, однако для получения официального ответа необходимо указать контактную информацию.

2. Сколько времени рассматривается жалоба?

Срок рассмотрения зависит от характера обращения и выбранного способа подачи и осуществляется в соответствии с установленным порядком*.

** Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ*

3. Можно ли подать жалобу за родственника?

Да, в обращении необходимо указать данные пациента и описать ситуацию, по которой подается жалоба.