

## 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:

- [МАХ](#);
- [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.