

## ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

### Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы Городская Клиническая больница № 31 имени академика Г. М. Савельевой Департамента здравоохранения города Москвы

#### Алгоритм действий пациента

В случае если Вы (пациент, законный представитель пациента) столкнулись с проблемой получения медицинской помощи (в части организации оказания медицинской помощи или нарушения этики и деонтологии) Вам необходимо обратиться:

- 1 к лечащему (дежурному) врачу и заведующему отделением в часы работы;
- 2 к ответственному дежурному администратору круглосуточно (лично или по телефону: 8-919-760-01-55);
- 3 к заместителю главного врача по направлению и профилю патологии в часы личного приема;
- 4 к главному врачу в часы личного приема.

По всем вопросам организации оказания медицинской помощи - заместитель главного врача по медицинской части **Елена Николаевна Платонова**, часы личного приема: четверг с 15:00 до 16:00, по адресу: Москва, Лобачевского 42, кабинет 219;

По вопросам организации оказания медицинской помощи в Перинатальном центре – заместитель главного врача по акушерству и гинекологии **Оленев Антон Сергеевич**, часы личного приема: понедельник с 17:00 до 19:00, по адресу: город Москва, улица Новаторов, дом 3, строение 1 (Перинатальный центр, Родильный корпус);

По вопросам организации оказания медицинской помощи в женских консультациях, прикрепленных филиалов – **Карих Александра Валерьевна**, часы личного приема граждан: понедельник с 14:00 до 16:00 по адресу: город Москва улица Новаторов, дом 3, строение 1 (Перинатальный центр, Родильный корпус);

По общим, в том числе немедицинским вопросам – заместитель главного врача по медицинской части по для работы по ГО и МР **Бородачева Ирина Алексеевна**, часы личного приема граждан: вторник с 14:00 до 16:00 по адресу: город Москва, ул. Лобачевского 42, кабинет 212.

Если Ваш вопрос не решен или Вы остались недовольны организацией оказания медицинской помощи, можете оставить соответствующее обращение (заявление) на имя главного врача. В своем обращении необходимо указать фамилию, имя, отчество и адрес (в том числе электронной почты). Без этих сведений, а также письменные обращения, в которых текст не поддается прочтению, и обращения от граждан, находящихся в алкогольном или наркотическом опьянении, не рассматриваются. Обращаем ваше внимание, что письменные обращения, содержащие угрозы, оскорбления, клеветнические измышления не рассматриваются. Письменные обращения будут рассмотрены руководством больницы и ответ направлен не позднее 30 дней с момента

регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения и ответа может быть продлен (максимальный срок – 30 дней).

**Также информируем, что Вы имеете право обратиться в вышестоящие организации:**

**1. Департамент здравоохранения г. Москвы**

«Горячая линия»: 8 (499) 251-83-00;

по вопросам медицинской помощи телефон: 8 (499) 251-14-55;

по вопросам лекарственного обеспечения 8 (495) 699-50-30;

по вопросам вакцинации Дежурный (круглосуточно): (499) 251-83-00.

**2. Министерство здравоохранения Российской Федерации**

Телефон справочной службы: 8 (495) 628-44-53, 8 (495) 627-29-44

Многоканальный телефон: 8 (495) 627-24-00

Телефон для информирования о факте регистрации обращений граждан: 8 (495) 627-29-93

Адрес электронной почты: [info@rosminzdrav.ru](mailto:info@rosminzdrav.ru)

Адрес: 127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3

**3. Территориальный орган Росздравнадзора по г. Москве и Московской области:**

«Горячая линия» Росздравнадзора: 8 (495) 611-55-77;

E-mail: [office@reg77.roszdravnadzor.ru](mailto:office@reg77.roszdravnadzor.ru)

Адрес: 127206, Россия, г. Москва, ул. Вучетича, д. 12 А.

**4. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве**

Адрес: 129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4/9;

телефон: 8 (495)687-40-35;

e-mail: [uprav@77.rospotrebnadzor.ru](mailto:uprav@77.rospotrebnadzor.ru)

**5. Московский городской фонд обязательного медицинского страхования**

117152, Москва, Загородное шоссе, 18 а;

телефон: 8 (495) 952-93-21.