**Порядок обращений граждан**

**в ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника».**

Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве поликлиники. Для получения необходимых документов нужно  сделать запрос в определенной форме.

По письменному запросу пациентов и их законных представителей могут быть предоставлены:

* выписки (эпикризы) из медицинской карты стоматологического больного;
* данные рентгенологических исследований;
* полная копия медицинской карты стоматологического больного.

Запрашиваемая информация предоставляется в течение пяти рабочих дней с момента запроса. Выдается только  лично в руки  пациенту (возраст старше 15 лет) по предъявлению паспорта либо законным представителям, при предоставлении подтверждающих документов (ФЗ № 323).

Супруг (супруга), дети, бабушки, дедушки, няни и охранники не являются законными представителями Пациента. Указанным лицам копии медицинских документов могут быть предоставлены на основании доверенности, заверенной нотариально, либо на основании личного заявления Пациента с указанием ФИО и паспортных данных получателя. Получатель должен предъявить сотрудникам поликлиники паспорт.

**Форма обращения определена в приложение № 1 к Порядку.**

**Прием обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи проводит ?? главный врач поликлиники Е.П.Сурганова (пятница, с 14 до 15).**

**Рассмотрение письменных претензий граждан**

**в порядке досудебного урегулирования конфликтной ситуации.**

* Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается полилиникой в течение 10 рабочих дней с момента ее получения. Данный период времени необходим для создания и работы комиссии по разбору жалобы.
* Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: период пребывания в поликлинике, ФИО или должности конкретных лиц, суть претензии.
* При обращении будьте готовы к тому, что у Вас попросят  документ, удостоверяющий личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен  только лично заявителю, либо по доверенности законным представителям. Ответ выдается под роспись при личной явке, либо путем почтового отправления с уведомлением.
* Обращение **от имени законного представителя подается** в случаях, оговоренных ФЗ

№ 323.

* В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением.

Приложение № 1

Главному врачу ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника» Е.П.Сургановой

**ФИО, почтовый адрес, обязательно способ обратной связи (телефон, факс,  e-mail)**

Суть обращения. Дата, подпись.

Согласно ст.19 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об Основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

**ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО на:**

1.       Выбор медицинской организации и выбор врача (с учетом согласия врача);

2.       Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.       Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

4.       Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

5.       Получение консультаций врачей-специалистов;

6.       На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

7.       Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах;

8.       Получение информация о состоянии своего здоровья в доступной форме, в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации осуществляется их законным представителям лечащим врачом, заведующим отделением или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента; информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных Законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация;

9.     Защиту информации, содержащейся в медицинских документах пациента, составляющей врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных ст.13 Федерального Закона;

11.     Отказ от медицинского вмешательства;

12.     Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

13.     Получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом на медицинские услуги, оказываемых ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника».