

## **Регламент работы с обращениями граждан в Медицинском объединении «НОВАЯ БОЛЬНИЦА» (Городская клиническая больница № 33)**

**Заместитель главного врача по организации медицинской деятельности**

**Петрова Элина Михайловна**

**Часы приема: вторник с 10.00 до 12.00. Здание стационара, приемная тел:**

**(343) 242-49-34 , электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Заместитель главного врача по лечебной работе**

**Фокина Елена Георгиевна**

**Часы приема: среда с 14.00 до 16.00. Здание стационара, приемная тел:**

**(343) 242-49-34 , электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Заведующая поликлиникой**

**Черняева Надежда Николаевна**

**Часы приема: среда с 15.00 до 17.00. Здание Центра медицинских услуг, каб. 25 , тел:**

**(343) 231-58-07, электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Заведующая отделением №1 поликлиники**

**Таскаева Галина Егоровна**

**Часы приема: понедельник с 14.00 до 16.00, пятница с 10.00 до 11.00.**

**Здание амбулаторно-поликлинической службы, каб. 315 тел: (343) 242-61-20**

**электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Заведующая отделением №2 поликлиники**

**Гомзикова Наталья Викторовна**

**Часы приема: вторник с 10.00 до 12.00.**

**Здание Центра медицинских услуг, каб. 315 тел: (343) 302-19-17**

**электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Работа с телефонными обращениями граждан по номеру «горячей линии»**

**(343) 242-58-97, ежедневно с 9.30 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.**

**Ответственный: заведующая терапевтическим отделением Глазунова Елена Анатольевна.**

Регламент разработан в соответствии с ФЗ РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ФЗ РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Приказа ТФОМС № 194 от 23.07.2008г. «О введении положения «Обеспечение и защита прав граждан в системе ОМС на территории СО».

1. Обращения (предложение, заявление, жалоба) граждан рассматриваются в письменной, устной форме или форме электронного документа, с помощью личного кабинета (при наличии).

2. На письменные обращения или обращение в форме электронного документа предоставляется письменный ответ, ответ в электронном виде.

Письменное обращение считается принятым, если в течение 1-го рабочего дня зарегистрировано за входящим номером в канцелярии (секретариате) организации.

3. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а не требующих проведения медико-страховой экспертизы и разбора в других инстанциях - не позднее 15 дней, если иные сроки не установлены законодательством.

В случае необходимости дополнительной проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося лица, если иные сроки не установлены законодательством.

4. Письменное обращение гражданина (законного представителя) должно быть им подписано, указаны его фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность (в т.ч. данные и документы законного представителя), данные о месте жительства (работы или учебы), содержать наименование и адрес организации, куда подается обращение, изложение существа обращения, дату составления. **Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.**

## **Регламент работы с обращениями граждан в Медицинском объединении «НОВАЯ БОЛЬНИЦА» (Городская клиническая больница № 33)**

### **Личный прием граждан осуществляют:**

**Заместитель главного врача по организации медицинской деятельности**

**Петрова Элина Михайловна**

**Часы приема: вторник с 10.00 до 12.00. Здание стационара, приемная тел:**

**(343) 242-49-34 , электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Заместитель главного врача по лечебной работе**

**Фокина Елена Георгиевна**

**Часы приема: среда с 14.00 до 16.00. Здание стационара, приемная тел:**

**(343) 242-49-34 , электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Заведующая поликлиникой**

**Черняева Надежда Николаевна**

**Часы приема: среда с 15.00 до 17.00. Здание Центра медицинских услуг, каб. 25 , тел:**

**(343) 231-58-07, электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Заведующая отделением №1 поликлиники**

**Таскаева Галина Егоровна**

**Часы приема: понедельник с 14.00 до 16.00, пятница с 10.00 до 11.00.**

**Здание амбулаторно-поликлинической службы, каб. 315 тел: (343) 242-61-20**

**электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Заведующая отделением №2 поликлиники**

**Гомзикова Наталья Викторовна**

**Часы приема: вторник с 10.00 до 12.00.**

**Здание Центра медицинских услуг, каб. 315 тел: (343) 302-19-17**

**электронный адрес: [prime@newhospital.ru](mailto:prime@newhospital.ru), [pressa@newhospital.ru](mailto:pressa@newhospital.ru)**

**Работа с телефонными обращениями граждан по номеру «горячей линии»**

**(343) 242-58-97, ежедневно с 9.30 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.**

**Ответственный: заведующая терапевтическим отделением Глазунова Елена Анатольевна.**

Регламент разработан в соответствии с ФЗ РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ФЗ РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Приказа ТФОМС № 194 от 23.07.2008г. «О введении положения «Обеспечение и защита прав граждан в системе ОМС на территории СО».

1. При личном приеме гражданин (законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность, документы, удостоверяющие полномочия, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.
2. Содержание устного обращения заносится ответственным лицом в журнал личного приема гражданина.
3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Объединения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.