

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

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

**Медицинский директор Петрова Элина Михайловна**

**часы приема среда 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 генерального директора по лечебной работе**

**Фокина Елена Георгиевна**

**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)**

**Заведующая Центром медицинских услуг Абрамова Ирина Александровна**

**часы приема среда с 15.00 до 17.00. Центр медицинских услуг каб. 3 тел. (343) 231-58-07,**

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

**Заведующая амбулаторно-поликлинической службой**

**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)**

**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: зав. терапевтическим отделением поликлиники Черняева Надежда Николаевна**

Регламент разработан в соответствии с ФЗ РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011г.. «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 предоставляются соответственно письменный ответ, ответ в электронном виде.

Письменное обращение считается принятым, если в течение 3х дней 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.**