**Информация по работе с обращениями граждан**

В случае возникновения вопросов или жалоб по организации медицинской помощи или качеству ее оказания в конкретной медицинской организации гражданам рекомендуется обращаться в устной или в письменной форме непосредственно к руководителю или заместителю руководителя медицинской организации, в которой оказывается медицинская помощь.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" медицинскими организациями осуществляется внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности, в том числе по обращениям граждан. По результатам внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности к виновным работникам применяются, в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации, дисциплинарные взыскания.

В случае, если обращение гражданина не было рассмотрено администрацией учреждения здравоохранения или при неудовлетворительном результате рассмотрения обращения, гражданин имеет право обратиться в контролирующие органы:

**Министерство здравоохранения Тверской области**

Осуществляет ведомственный контроль за организацией медицинской помощи, а также ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности при оказании медицинской помощи в государственных учреждениях здравоохранения Тверской области.

Заместитель Председателя Правительства Тверской области - Министр здравоохранения Тверской области - Синода Виталий Александрович  
Адрес: 170100 г.Тверь, ул. Советская д.23б  
График работы:понедельник - 9.00 - 18.00; пятница: 9.00-16.45; обед: 13.00 - 13.45  
Телефон: (4822) 32-04-82,  
E-mail: [dep\_zdrav@web.region.tver.ru](mailto:dep_zdrav@web.region.tver.ru)  
Сайт: [http://минздрав.тверскаяобласть.рф/](http://xn--80aeelexi0a.xn--80aaccp4ajwpkgbl4lpb.xn--p1ai/)

 Горячая линия  
  8-800-250-46-28 (в рабочее время)

**Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Тверской области**

Осуществляет контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления бесплатной медицинской помощи (предоставляемой по полису обязательного медицинского страхования), защита прав и законных интересов застрахованных лиц, а также рассмотрение обращений граждан являются обязанностями страховой медицинской организации, выдавшей полис обязательного медицинского страхования. Для защиты своих прав на получение бесплатной медицинской помощи надлежащего объема и качества гражданин имеет право обратиться в устной или в письменной форме в страховую медицинскую организацию, выдавшую ему полис обязательного медицинского страхованияили в Тверской областной территориальный фонд обязательного медицинского страхования.

Директор фонда - Черноношкина Ирина Петровна  
Адрес: 170100 г. Тверь  ул. Володарского, д. 24   
Телефон: (4822) 35-79-08, 35-74-53  
E-Mail: [omoms@tveroms.ru](mailto:omoms@tveroms.ru)  
Сайт: [www.tveroms.ru](http://www.tveroms.ru/)

 Горячая линия  
(4822) 34-10-45 (в рабочее время)

Прием граждан в ТФОМС Тверской области осуществляется в каб.№1 (на 1 этаже)  
Понедельник-Четверг:      с 9-00 до 18-00  
Пятница:                          с 9-00 до 16-45  
Обед:                              с 13-00 до 13-45  
Выходной:           суббота, воскресенье

Страховые медицинские организации: адреса и горячие телефоны страховых медицинских организаций по защите прав застрахованных граждан размещены на официальном сайте Территориального фонда обязательного медицинского страхования Тверской области :   
<http://www.tveroms.ru/for_zastrah.htm>  
  
Через страховые медицинские организации осуществляется также возврат денежных средств, незаконно уплаченных гражданами при покупке лекарственных препаратов за период лечения в стационаре.  
  
Контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, предоставляемой по полису добровольного медицинского страхования, осуществляется страховой организацией, выдавшей полис добровольного медицинского страхования.

**Управление Федеральной службы по надзору  в сфере здравоохранения и социального развития  по Тверской  области**

 Осуществляет государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности (соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья, соблюдение медицинскими организациями и индивидуальными предпринимателями Порядков медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, порядков проведения медицинских экспертиз (медико-социальной, судебно-медицинской, судебно-психиатрической, экспертизы временной нетрудоспособности, военно-врачебной экспертизы), медицинских освидетельствований и медицинских осмотров, соблюдение медицинскими работниками установленных ограничений при осуществлении профессиональной деятельности, организация внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности), государственный контроль за обращением медицинских изделий, государственный контроль за обращением лекарственных средств, государственный контроль за применением цен на лекарственные препараты, включенные в список ЖНВЛП, контроль за соблюдением лицензионных требований при оказании высокотехнологичной медицинской помощи.

Руководитель Управления – Морозова Нина Егоровна                                                
Адрес: 170100, г. Тверь, Свободный переулок, 5  
Телефон:  (4822) 35-85-88  
Сайт: [69reg.roszdravnadzor.ru](http://69reg.roszdravnadzor.ru/)

**Горячая линия**

В целях организации приема устных обращений, консультирования и разъяснения гражданам основных положений действующего законодательства в сфере здравоохранения и социальной защиты, а также обеспечения информационной поддержки деятельности в Управлении Росздравнадзора по Тверской области организована и работает «Горячая линия» Телефон:   (4822)  35-85-88, 34-40-59  
Время работы «Горячей линии»: 10.00-17.00 ежедневно по рабочим дням.

Прием письменных обращений

Письменные обращения направлять по адресу: 170100, г. Тверь, Свободный переулок, 5  
Срок рассмотрения обращения, согласно действующему законодательству - 30 суток с момента регистрации.

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тверской области**

Осуществляет государственный контроль и надзор за исполнением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и  обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

В случае нарушения прав потребителей при продаже лекарственных препаратов или изделий медицинского назначения в аптечных организациях, а также при оказании платных медицинских услуг организациями здравоохранения, защита прав потребителей в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 "О защите прав потребителей" осуществляется в досудебном порядке по соглашению сторон, заключивших договор, либо в судебном порядке.

  Врио руководителя Управления – Выскубов Арнольд Феликсович  
Адрес: 170034 г.Тверь, ул.Дарвина, 17  
Телефон: (4822) 34-22-11  
E-mail:  [info@69.rospotrebnadzor.ru](mailto:info@69.rospotrebnadzor.ru)  
Сайт: [www.69.rospotrebnadzor.ru](http://www.69.rospotrebnadzor.ru/)

**Горячая линия**

По интересующим Вас вопросам о деятельности Управления Роспотребнадзора по Тверской области в сфере защиты прав потребителей, организации питания, коммунальной гигиены, состояния среды обитания, профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний, а также по другим актуальным вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения звоните в рабочие дни с 9-00 до 16-00 по телефону 8 (4822) 32-35-98

Общественная приёмная

Адрес: 170100, г. Тверь, ул. Новоторжская, д. 6А.  
Режим работы:  
Понедельник - четверг: с 9-00 до 17-00  
Пятница: с 9-00 до 16-00  
Перерыв на обед: с 13-00 до 14-00  
Выходные дни: суббота, воскресенье.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вопросы, связанные с установлением вреда, причиненного здорвовью, назначением судебно-медицинской экспертизы, установлением причинения морального вреда, привлечением к административной или уголовной ответственности относятся к компетенции правоохранительных и судебных органов.