**ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

 **МЕДИЦИНСКОГО И ИНОГО ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ**

При наличии жалоб и претензий по вопросам, связанным с оказанием Вам или Вашим родным медицинской помощи, а также несогласием с действиями персонала учреждения Вы можете обратиться:

- к заместителю главного врача по медицинской части Гагиной И.Ю.;

- заместителю главного врача по амбулаторной работе и госпитализации Волкорезову Л.А.;

- к главному врачу Сергееву П.В.

Кроме того, по вопросам оказания медицинской помощи обращение может быть подано в Департамент здравоохранения Орловской области (в том числе на «Горячую линию»), Территориальный орган Росздравнадзора по Орловской области и страховую медицинскую организацию, в которой застрахован пациент.

 **Адреса и контактные телефоны:**

**БУЗ Орловской области «БСМП им.Н.А.Семашко»:**

г.Орел, ул.Матвеева, д.9, e-mail: buz\_semashko@orel-region.ru

приемная главного врача: тел. (4862) 41-00-72,

заместитель главного врача по медицинской части Гагина Инесса Юрьевна – (4862) 42-13-55;

заместитель главного врача по амбулаторной работе и госпитализации Волкорезов Леонид Анатольевич – (4862) 41-00-50

Также обращение можно направить через специальную форму на сайте БУЗ Орловской области «БСМП им.Н.А.Семашко».

**Департамент здравоохранения Орловской области:**

г. Орел, пл. Ленина, д. 1, телефоны: +7 (4862) 47-53-47; ф. +7 (4862) 47-55-45

Руководитель - Петчин Игорь Васильевич.

Телефоны «горячей линии»:

- по вопросам лечебного процесса и медицинской помощи- (4862) 433-503, 435-581;

- по вопросам лекарственного обеспечения — (4862) 590-636.

Обращения по телефонам «горячей линии» принимаются в рабочее время:

- с 9-00 до 18-00 ч. перерыв с 13-00 до 14-00 ч. (с понедельника по четверг);

- с 9-00 до 17-00 ч. перерыв с 13-00 до 14-00 ч. (в пятницу).

**Территориальный орган Росздравнадзора по Орловской области:**

302001, г. Орёл, ул. Комсомольская, д. 33, офис 10, 12, телефон: +7 (4862) 42-65-55

Руководитель — Михейкин Михаил Степанович

Обращение может быть подано в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

Срок рассмотрения письменных обращений, в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, составляет 30 календарных дней. Однако, учреждение рассматривает обращения граждан и принимает по ним необходимые меры в максимально короткие сроки.

Обращение к должностным лицам больницы может быть устным, и, если вопрос не требует получения дополнительной информации и проведения проверки, он подлежит разрешению непосредственно в момент обращения гражданина.