

## Уважаемые пациенты и их представители !

### ИНФОРМАЦИЯ О ФОРМЕ И СПОСОБАХ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ И В КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ

1. Направление обращений (жалоб) в медицинскую организацию:  
Обращения (жалобы) в медицинскую организацию должны быть оформлены в письменном виде и в обязательном порядке должны содержать:

- номер контактного телефона для связи с заявителем, а также почтовый адрес или адрес электронной почты для направления письменного ответа;
- предмет обращения (жалобы);
- фамилию работника (если известна), работа или поведение которого вызвали обращение (жалобу) заявителя;
- дату и время события, вызвавшего обращение (жалобу) заявителя, а также обстоятельства, при которых оно произошло;
- другую информацию, важную с точки зрения заявителя;
- дату предъявления обращения (жалобы) Способы направления обращения (жалобы) заявителем:
- лично вручить руководителю стоматологии по месту обращения;
- вручить администратору стоматологии по адресу: [119297, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Солнцево, ул.Родниковая 9 А, корп.3, помещение 14/1 .](#)
- направить письмом Почтой России по адресу: , [119297, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Солнцево, ул.Родниковая 9 А, корп.3, помещение 14/1 .](#)

Получатель: Руководитель «ООО ХалВа-Профи» Халтурина Варвара Геннадьевна.

- направить на электронную почту: [kvprofi@mail.ru](mailto:kvprofi@mail.ru)
- подать обращение (жалобу) через официальный сайт медицинской организации <https://stomatologia-vprofi.ru/>

Все обращения подлежат регистрации в канцелярию ООО «ХалВа-профи»

Обращения (жалобы) рассматриваются в установленные действующим законодательством сроки, а если такой срок действующим законодательством не установлен, то не позднее 30 (тридцати) дней с даты их получения медицинской организацией.

В случае обращений, поступивших по запросу ознакомления с медицинской документацией, выдачи копий медицинской документации, выдачи справок и выписок из медицинской документации, письменный запрос должен содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) пациента (либо законного представителя), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия, дата выдачи, наименование выдавшего органа), период оказания медицинской помощи, за который пациент (его законный представитель) желает ознакомиться с медицинской документацией, почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа, номер контактного телефона (приказ МЗ РФ от 12.11.2021 № 1050н, приказ МЗ РФ от 14.09.2020 № 972н).

Поступивший письменный запрос на ознакомление с медицинской документацией, в том числе в электронной форме, регистрируется в канцелярии медицинского учреждения в течении рабочего дня.

Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, То есть 30 дней