**Порядок обращения граждан в АО «Медицинская компания ИДК»**

По вопросам организации и качества оказания медицинской помощи в АО «Медицинская компания ИДК», в случае конфликтных ситуаций, нарушения прав граждан на получения бесплатной медицинской помощи, а также по вопросам нарушения этики и деонтологии пациент (гражданин) имеет право обратиться:

**1.**По телефону "горячей линии" — 8-846-379-06-09

**2.**Непосредственно к руководителю или иному должностному лицу лечебного учреждения.

1. Главный врач АО «Медицинская компания ИДК»

**Тугушев Марат Талгатович** - тел: 8(846) 250-30-30

1. Главный врач Клинического Госпиталя ИДК

**Подтетенев Андрей Дмитриевич** - тел: 8(846) 250-30-30

1. Исполнительный директор АО «Медицинская компания ИДК»

**Чумгалакова Елена Алиевна** - тел: 8(846) 250-30-30

1. Заместитель главного врача по КЭР

**Пеганова Ольга Николаевна** - 8(846) 250-30-30

**3.**Телефоны заведующих отделений:

Зав. Отделением ВРТ, Врач акушер-гинеколог - **Сараева Наталья Владимировна**, Тел: 8 (846)933-83-00 доб. 44-214

Зав. Отделением акушерства и гинекологии, Врач акушер-гинеколог – **Помазанова Оксана Станиславовна**, Тел: 8 (846)933-83-00 доб. 44-759

Зав. Отделением Урологии, Врач уролог – **Бахитов Руслан Рустамович,** Тел: 8(846)933-83-00 доб. 44-721

Зав. Отделением Онкологии, Врач онколог – **Буканова Марина Сергеевна**, Тел: 8(846)933-83-00 доб. 44-717

Зав. Отделением Травматологии и Ортопедии, Врач травматолог-ортопед – **Седова Ольга Николаевна**, Тел: 8 (846)933-83-00 доб. 44-617

Зав. отделением Кардиологии, Врач кардиолог – **Абашина Ольга Евгеньевна**, Тел: 8 (846)933-83-00 доб. 44-771

Зав. Отделением рентгенохирургических методов лечения: Рентгенэндоваскулярный хирург – **Келехсаева Светлана Феликсовна**,

Тел: 8(846)933-83-00 доб. 44-762

Зав. Отделением хирургии, Врач хирург – **Тюрин Александр Александрович**,

Тел: 8 (846)933-83-00 доб. 44-769

Зав. Отделением терапии, Врач терапевт – **Боталова Дарья Викторивна** Тел: 8 (846)933-83-00 доб. 44-734

**4.**В страховые медицинские организации:

* **АО «АСКОМЕД» филиал Страховой медицинской компании «АСТРАМЕД - МС»**, 443041, Россия, г. Самара, Ленинская 119, тел.: 8 (846) 332-55-19
* **АО «Медицинская акционерная страховая компания (АО «МАКС-М»)**, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 139; тел: 8 (800) 555-44-03

**5.**В соответствующие органы управления здравоохранения: Территориальный фонд обязательного медицинского страхования или территориальные органы федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития, в Федеральную службу по надзору, в Министерство здравоохранения социального развития Российской Федерации, а так же в органы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**Телефоны и адреса органов управления здравоохранения:**

* Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Самарской области, тел. 339-15-01, ул. Владимирская, 60.
* Министерство здравоохранения Самарской области, тел. (846) 333-00-16 ул. Ленинская, 73.

**6.**Письменное обращение возможно предоставить непосредственно:

* администрации лечебного учреждения;
* размесить на сайте лечебного учреждения;
* в ящик жалоб и обращений, размещённый на рецепции в каждом подразделении

**Основные правила оформления обращений**

Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.