

Права граждан в сфере охраны здоровья и гарантии предоставления бесплатной медицинской помощи

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане имеют следующие права в сфере охраны здоровья:

- **Каждый имеет право на охрану здоровья (ст. 18)**

- **Каждый имеет право на медицинскую помощь (ст.19). Каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Для лиц без гражданства и иностранных граждан медицинское обслуживание осуществляется в соответствии с действующим законодательством.**

- **Пациент имеет право на:**

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с законодательством:

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим **требованиям**;

3) получение консультаций врачей-специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о факторах, влияющих на состояние здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6) информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

8) отказ от медицинского вмешательства;

9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, получение льгот при медицинском обслуживании в случаях, предусмотренных законодательством.

Отказ в оказании медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и взимание платы за ее оказание медицинской организацией, участвующей в реализации этой программы, и медицинскими работниками такой медицинской организации не допускаются (с текстом программы можно ознакомиться в разделе «Информация для пациентов» сайта ГАУЗ «ООКСП»).

По вопросам бесплатного оказания медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования граждане вправе обратиться:

- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Оренбургской области, адрес: 460014 г. Оренбург, пер. Фабричный, д. 19

телефон: 8(3532) 98 -15-02 Факс: 8(3532) 98-15-75 Email: office@orenfoms.ru

- Согласно Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

**Граждане вправе обратиться в ГАУЗ «ООКСП»
по вопросам медицинского обслуживания**

письменно

(почтой, факсом, по электронной почте, нарочно в приемную или почтовый ящик для обращений граждан в ГАУЗ «ООКСП»)

Почтовый и фактический адрес:

460035 г.Оренбург, ул. Пролетарская,
д.155/2, приемная, 4 этаж, каб. 410
тел.(факс)77- 05 – 43

часы обращения граждан в приемную:
пн-чт., 8:30-17:00, пятница –до16:00
перерыв 13:00-13:30

электронная почта:

stomapol@esoo.ru

личный прием

Фактический адрес:

460035 г.Оренбург,ул. Пролетарская, д.155/2, приемная.4 этаж
каб. 410, тел.(факс) 77 – 05 - 43

Приемные дни для граждан:
вторник и четверг, 10: 00 - 12:00

Прием ведут: Дорофеев В.А.,
Баутина Л.А.

- 1.Рассмотрение письменных обращений (направленных почтой, факсом, нарочно, электронной почтой) – 30 (тридцать) дней со дня регистрации обращения.
2. Срок регистрации обращений – в течение 3 (трех) дней.
- 3.Срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 дней в случаях, предусмотренных законом. Граждане должны быть уведомлены о продлении срока рассмотрения обращения.
- 4.В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
5. ГАУЗ «ООКСП» вправе не предоставлять ответ, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.
- 6.При обращении электронной почтой ответ предоставляется по электронной почте или письменно (по желанию гражданина).
7. По вопросам противодействия коррупции граждане могут также обращаться:

- к лицу, ответственному за противодействие коррупции в ГАУЗ «ООКСП» - Мигуновой Н.В., г. Оренбург, ул. Пролетарская, д.155/2, 4 этаж, каб. 405 лично и по телефону «доверия» 8 (3532) 30-10-75, пн-чт 8:30-17:00, перерыв 13:00 -13:30.

- Граждане вправе обратиться с жалобами на действия (бездействие) медицинского и иного персонала ГАУЗ «ООКСП» в следующем порядке:

1. Направить почтой письменную жалобу в ГАУЗ «ООКСП» по адресу: 460035 г. Оренбург, ул. Пролетарская, д. 155/2. Срок рассмотрения жалобы - 30 дней со дня регистрации (срок может быть продлен не более чем на 30 дней в случаях, предусмотренных законодательством РФ).

2. Представить лично письменную жалобу (в 2 экземплярах) в ГАУЗ «ООКСП» по адресу: 460035 г. Оренбург, ул. Пролетарская, д. 155/2, приемная главного врача (4 этаж, каб. 410) или почтовый ящик для обращений граждан (1этаж)

Часы обращения граждан в приемну: пн - чт с 8:30- 17:00, пятница с 8:30 -16:00, перерыв с 13:00-13:30. Срок рассмотрения жалобы - 30 дней со дня регистрации (срок может быть продлен не более чем на 30 дней в случаях, предусмотренных законодательством РФ).

3. Направить жалобу в ГАУЗ «ООКСП» электронной почтой по адресу: stomapol@esoo.ru. или по факсу: 8(3532) 77-05-43. Срок рассмотрения жалобы - 30 дней со дня регистрации (срок может быть продлен не более чем на 30 дней в случаях, предусмотренных законодательством РФ).

4. Обратиться лично на прием:

- к главному врачу ГАУЗ «ООКСП» - Дорофееву Виталию Александровичу
- к заместителю главного врача по медицинской части ГАУЗ «ООКСП», ответственному за рассмотрение жалоб на действия (бездействие) медицинского и иного персонала ГАУЗ «ООКСП» по вопросам медицинского обслуживания, Баутиной Любови Алексеевне.

Прием осуществляется по адресу: г. Оренбург, ул. Пролетарская, д. 155/2, приемная главного врача (4 этаж, каб. 410).

Приемные дни для граждан: вторник и четверг, с 10:00 – 12:00.

Телефон приемной главного врача: 8 (3532) 77-05-43, телефон заместителя главного врача по медицинской части, Баутиной Л.А.: 8 (3532) 30-10-90.

- Граждане вправе обратиться по вопросам, жалобам, относящимся к противодействию коррупции в ГАУЗ «ООКСП» по адресу: г. Оренбург, ул. Пролетарская, д. 155/2

- к юрисконсульту Мигуновой Наталье Валерьевне, ответственной за противодействие коррупции в ГАУЗ «ООКСП» (4 этаж, каб.405, прием граждан: пн-чт 8:30-17:00, перерыв 13:00-13:30)

- по телефону «доверия» 8 (3532)30 -10-75, пн - чт., 8:30-17:00, перерыв 13:00-13:30.

Граждане вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) сотрудников ГАУЗ «ООКСП» (по почте, по факсу, электронной почтой, лично) в контролирующие органы:

- Министерство здравоохранения Оренбургской области по адресу:
460006 г. Оренбург, ул. Терешкова, д. 33.

Министр здравоохранения Оренбургской области – Зольникова Галина Петровна, телефон секретаря министра: 8 (3532) 77-37-36.

Отдел по организации приема и рассмотрению обращений граждан: 8 (3532) 77-45- 19.

адрес электронной почты министерства: minzdrav@mail.orb.ru.

Горячая линия по обращению граждан по вопросам медицинской помощи на территории Оренбургской области: 8-800-200-5603, (3532) 44-89-38, факс: (3532) 37-54-76

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области по адресу:
460021 г. Оренбург, ул. 60 Лет Октября, д.2/1 (при личном обращении – кабинет 102)

Руководитель - Вяльцина Наталья Ефимовна, тел. 8 (3532) 31-72-10, запись на прием к руководителю: вторая пятница месяца.

Телефон горячей линии: 8 (3532) 44-23-54, в понедельник — четверг с 9:00 до 17:30, в пятницу — с 9:00 до 16:15, перерыв с 13:00 до 13:45, суббота, воскресенье — нерабочие дни.

Адрес электронной почты управления: 56.rospotrebnadzor.ru.

- Территориальный орган Росздавнадзора по Оренбургской области по адресу: 460000 г. Оренбург, ул. Гая, д.14

Руководитель - Васильев Евгений Александрович, телефон: 8(3532)77-57-88, 8 (3532) 77-75-96, 8 (3532) 77-82-91

Телефон горячей линии: 8 (3532) 77-57-88

Электронный адрес: rzn56r@reg56.roszdravnadzor.ru

Граждане вправе обратиться с жалобами, заявлениями за защитой своих нарушенных прав при медицинском обслуживании в ГАУЗ «ООКСП» в правоохранительные органы (прокуратуру, полицию) в пределах их компетенции, а также в суд.

Обязанности граждан в сфере охраны здоровья

1. Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.
2. Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.
3. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.