**ВОПРОС:**

В медицинской организации, оказывающей мне медицинскую помощь недостаточное количества персонала.

Ответ: Вам следует обратиться в органы государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, в котором расположена медицинская организация.

**ВОПРОС:**

Мне сложно записаться на прием к врачу специалисту.

Ответ: Вам следует обратиться в администрацию данной медицинской организации либо в органы государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, на территории которого расположена медицинская организация.

**ВОПРОС:**

Я считаю, что при оказании мне платных медицинских услуг были допущены нарушения.

Ответ: Права потребителя медицинских услуг, в том числе оказываемых негосударственными медицинскими организациями, регулируются требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» рассмотрение обращений, содержащих сведения о нарушениях медицинскими организациями условий предоставления платных медицинских услуг отнесено к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора).

**ВОПРОС:**

Врач не выписал рецепт на лекарственный препарат, который не входит в стандарты медицинской помощи, но рекомендован врачами-специалистами.

Ответ: В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.12.2012 № 1175н «Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения»  назначение и выписывание лекарственных препаратов гражданам, имеющим право на бесплатное получение лекарственных препаратов или получение лекарственных препаратов со скидкой, при оказании им первичной медико-санитарной помощи осуществляется медицинским работником в случаях типичного течения заболевания пациента исходя из тяжести и характера заболевания согласно утвержденным в установленном порядке стандартам медицинской помощи.

При наличии медицинских показаний (индивидуальная непереносимость, по жизненным показаниям) по решению врачебной комиссии медицинской организации осуществляется назначение и выписывание лекарственных препаратов не входящих в стандарты медицинской помощи.

Решение врачебной комиссии медицинской организации фиксируется в медицинских документах пациента и журнале врачебной комиссии.

По вопросам лекарственного обеспечения следует обращаться в орган управления здравоохранением субъекта Российской Федерации для принятия мер.

**ВОПРОС:**

В районной больнице не соблюдается порядок внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Могут ли учреждение и его руководитель быть привлечены к административной ответственности за грубое нарушение лицензионных требований в случае возникновения по причине отсутствия внутреннего контроля угрозы причинения вреда жизни и здоровью граждан?

Ответ: Руководитель учреждения и само учреждение в рассматриваемом случае могут быть привлечены к административной ответственности за грубое нарушение лицензионных. Должностные лица надзорного органа в данном случае вправе составить протокол об административном правонарушении.

Обоснование: В соответствии с [п. 3 ч. 1 ст. 87](consultantplus://offline/ref=3E0C1301BABF8D550E2A8A4401D71FE2E316DC05E049F878BD6D009263D12CB995FEF939EB423C8FE5332745D6D67180314000FE4C973A01C3pEH) Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется в том числе в форме внутреннего контроля.

Согласно [ч. 2 указанной статьи](consultantplus://offline/ref=3E0C1301BABF8D550E2A8A4401D71FE2E316DC05E049F878BD6D009263D12CB995FEF939EB423C8FE2332745D6D67180314000FE4C973A01C3pEH) контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется путем:

- соблюдения требований к осуществлению медицинской деятельности, установленных законодательством Российской Федерации;

- определения показателей качества деятельности медицинских организаций;

- соблюдения объема, сроков и условий оказания медицинской помощи, контроля качества медицинской помощи фондами обязательного медицинского страхования и страховыми медицинскими организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном медицинском страховании;

- создания системы оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг;

- создания информационных систем в сфере здравоохранения, обеспечивающих в том числе персонифицированный учет при осуществлении медицинской деятельности.

На основании [ст. 90](consultantplus://offline/ref=3E0C1301BABF8D550E2A8A4401D71FE2E316DC05E049F878BD6D009263D12CB995FEF939EB423C89E2332745D6D67180314000FE4C973A01C3pEH) Закона N 323-ФЗ организациями здравоохранения осуществляется внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в порядке, установленном руководителями указанных органов, организаций.

**ВОПРОС:**

КАК ГРАЖДАНИН МОЖЕТ ОБРАТИТЬСЯ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ?

Гражданин может обратиться в государственные органы и органы местного самоуправления в устной, письменной или электронной форме.

Граждане РФ имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам ([ст. 33](consultantplus://offline/ref=8171EF45BF6936A1EA5D05B18A3427EA4738E3A01C7992E6CCAF0340ABD254306C24547C3F4677639375046FEF0EBA6C92E248BD79EDc2GEI) Конституции РФ; [ч. 1 ст. 2](consultantplus://offline/ref=8171EF45BF6936A1EA5D05B18A3427EA4631E0AD152FC5E49DFA0D45A3821C202261597D3E447168C72F146BA658B67193FD56BE67EE27E3c4G4I) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

Кроме того, граждане вправе обращаться к Президенту РФ как к главе государства и в Администрацию Президента РФ.

Обращения граждан могут быть в устной, письменной форме, а также в форме электронного документа. В последних двух формах различают такие виды обращений, как предложение, заявление и жалоба ([п. 1 ст. 4](consultantplus://offline/ref=8171EF45BF6936A1EA5D05B18A3427EA4631E0AD152FC5E49DFA0D45A3821C202261597F3510212C9229433BFC0DBA6C90E357cBG6I) Закона N 59-ФЗ).

*Справка.*

*Предложение - рекомендация по совершенствованию законов (иных НПА), деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.*

*Заявление - просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод гражданина (или других лиц), либо сообщение о нарушении законов (иных НПА), недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика их деятельности.*

*Жалоба - просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина (или других лиц) (*[*п. п. 2*](consultantplus://offline/ref=8171EF45BF6936A1EA5D05B18A3427EA4631E0AD152FC5E49DFA0D45A3821C202261597D3E44706AC52F146BA658B67193FD56BE67EE27E3c4G4I) *-* [*4 ст. 4*](consultantplus://offline/ref=8171EF45BF6936A1EA5D05B18A3427EA4631E0AD152FC5E49DFA0D45A3821C202261597D3E44706AC32F146BA658B67193FD56BE67EE27E3c4G4I) *Закона N 59-ФЗ).*

В письменном обращении или обращении в форме электронного документа гражданин указывает ([ст. 7](consultantplus://offline/ref=8171EF45BF6936A1EA5D05B18A3427EA4631E0AD152FC5E49DFA0D45A3821C202261597D3E44706BC12F146BA658B67193FD56BE67EE27E3c4G4I) Закона N 59-ФЗ):

1) наименование органа, в который направляется обращение, либо ФИО или должность лица, к которому он обращается;

2) свои фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты);

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Также необходимо проставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прикладываются документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме.

Любое обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта РФ (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта РФ) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося лица ([ч. 1 ст. 9](consultantplus://offline/ref=8171EF45BF6936A1EA5D05B18A3427EA4631E0AD152FC5E49DFA0D45A3821C202261597D3E44706CCE2F146BA658B67193FD56BE67EE27E3c4G4I), [ст. 12](consultantplus://offline/ref=8171EF45BF6936A1EA5D05B18A3427EA4631E0AD152FC5E49DFA0D45A3821C202261597D3E44706ECE2F146BA658B67193FD56BE67EE27E3c4G4I) Закона N 59-ФЗ).