

ИНФОРМАЦИЯ
о форме и способах направления обращений (жалоб)
в органы государственной власти и организации по защите прав пациентов –
потребителей платных медицинских услуг

Настоящая информация подготовлена в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Уважаемые пациенты (законные представители)!

В случае, если вы столкнулись с нарушением прав граждан в сфере охраны здоровья или недовольны качеством и доступностью медицинской помощи, для решения сложившейся проблемы Вы вправе обратиться непосредственно к руководству медицинской организации. Доведение информации до руководства медицинской организации о нарушении Ваших прав – доступный путь для решения Вашего вопроса.

Вы имеете право обратиться также в вышестоящие организации.

При возникновении вопросов по качеству предоставления медицинской помощи или нарушении ваших прав, вы можете направить обращение (жалобу) следующими способами:

1. В Администрацию нашей клиники

Мы рекомендуем в первую очередь обращаться к руководству клиники для оперативного решения вопроса.

Форма обращения: письменное обращение (предложение, заявление, жалоба, претензия) на имя руководителя или его заместителя (главного врача).

Способы направления:

- Почтой России – в бумажном виде.
- Лично – в бумажном виде.
- В электронном виде через официальный сайт.

Личный прием: согласно Графику приема граждан руководством клиники.

Почтовый адрес: 107014, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Сокольники, проезд Попов, д. 4, помещ. 1/1.

Электронная почта: rio-stom@mail.ru

Сайт: <https://rio-stom.ru/>

Телефон для связи: +7(495)652-83-05, +7(925)085-89-85

2. В управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) по г. Москве

Способы направления:

- Почтой России – в бумажном виде.
- В электронном виде через форму на сайте (требуется авторизация через ЕСИА).

Почтовый адрес: 129626, г. Москва, Графский пер., д. 4, корп. 2, 3, 4.

Электронная форма: <https://77.rospotrebnadzor.ru/index.php/upravlenie/priemnaya>

Сайт: <https://77.rospotrebnadzor.ru/>

«Горячая линия» Управления Роспотребнадзора по г. Москве: 8(495)539-36-96 (круглосуточно)

3. В Территориальный орган Росздравнадзора по г. Москве и Московской области

Способы направления:

- Почтой России – в бумажном виде.
- Лично (через ящик для корреспонденции).
- В электронном виде через официальный сайт.

Почтовый адрес: 127006, г. Москва, ул. Старая Басманная, д. 10, стр. 1.

Электронная почта: office@reg77.roszdravnadzor.gov.ru

Электронное обращение: <https://77reg.roszdravnadzor.ru/>

Сайт: <https://77reg.roszdravnadzor.ru/>

«Горячая линия» Росздравнадзора по соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья: +7(800)550-99-03

4. В Департамент здравоохранения города Москвы

Способы направления:

- Почтой России.

- Через электронную приемную на портале mos.ru.

Почтовый адрес: 127006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 43.

Электронная приемная: <https://www.mos.ru/feedback/reception/>

Единая справочная служба г. Москвы: +7(495)777-77-77

Требования к оформлению обращения:

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», ваше обращение в обязательном порядке должно содержать:

- 1) Наименование органа, в который направляется обращение, либо Ф.И.О должностного лица.
- 2) Ваши фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии).
- 3) Почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.
- 4) Суть обращения (предложения, заявления или жалобы).
- 5) Личную подпись и дату (для бумажных обращений).

Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

Срок рассмотрения письменных обращений граждан в государственных органах контроля (надзора) составляет 30 календарных дней со дня регистрации.

Срок рассмотрения клиникой обращений (предложений, заявлений) соответствует общему порядку рассмотрения обращений граждан.

Срок рассмотрения клиникой обращений на неудовлетворенность качеством оказанной медицинской помощью (жалоб, претензий) составляет 10 календарных дней со дня регистрации обращения.

С заботой о Вашем здоровье,

Генеральный директор ООО «РИО-Стом» О.И. Трофимова