

ОТЧЕТ

по обратной связи с пациентами за первое полугодие 2025 года (обращения граждан)

В рамках реализации эффективного взаимодействия с пациентами, формирования идеологии партнерства медицинских работников с пациентами в ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава РФ (г. Смоленск) (далее – Центр) в первом квартале 2025 года рассмотрено 69 обращений граждан, из них – 5 жалоб, 1 жалоба обоснована.

Во втором квартале 2025 года рассмотрено 77 обращений граждан, из них 5 жалоб, которые признаны необоснованными.

Наиболее частая тематика обращений:

1. Поступают обращения с просьбой ответить по электронной почте.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

Электронная почта, с использованием которой вы обратились в Центр, не является защищенным каналом связи и не обеспечивает безопасность предоставления указанных сведений.

2. Имеются обращения, содержащие просьбу получить информацию о состоянии здоровья родственника.

Если гражданин, который запрашивает информацию о пациенте, не указан в соглашении об обороте конфиденциальной информации третьим лицам при оказании медицинской помощи пациенту в стационарных условиях, - то запрашиваемая информация не может быть предоставлена.

В целях предоставления запрашиваемой информации самому пациенту необходимо:

- лично оформить заявление в произвольной форме по указанному вопросу на имя главного врача ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск), и повторно направить его в адрес Центра.

В заявлении необходимо указать:

- реквизиты документа удостоверяющего личность пациента;
- почтовый адрес, по которому будет направлена запрашиваемая информация.

Обращаем Ваше внимание, что указанный запрос должен быть подписан собственноручной подписью.