



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО МСЧ
«Автомобилист»

Е.В. Науменко

2021 г.

ПОРЯДОК

рассмотрения жалоб пациентов

1. Порядок рассмотрения жалоб пациентов определен согласно ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 г. № 59.
2. Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений работников ООО МСЧ «Автомобилист», осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинских услуг.
3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в ООО МСЧ «Автомобилист» с устной или письменной жалобой лично, направить почтой. Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют: - генеральный директор; - заместитель генерального директора; - главный врач; - заместитель главного врача по лечебной работе.
4. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.
5. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия пациента (представителя), может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов. В случае если в жалобе содержится вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. Пациентом (представителем) в письменной жалобе обязательно указывается:
 - фамилия, имя, отчество лица, которым подается жалоба;
 - его место жительства или место пребывания, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - должность, фамилия, имя и отчество работника ООО МСЧ «Автомобилист», решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
 - суть обжалуемого действия (бездействия), решения. - личная подпись и дата;

- документ, подтверждающий полномочия представителя.

7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (представитель) вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.
8. Срок рассмотрения жалобы не может превышать 10 календарных дней со дня её регистрации и завершается датой письменного ответа заявителю. В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлён не более чем на 10 календарных дней. Об этом уведомляется пациент (представитель).
9. Пациент (представитель) вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.
10. Для полного, объективного и всестороннего рассмотрения жалобы пациента (представителя) по предложению председателя врачебной Комиссии работник на действия (бездействие), на которого подана жалоба, вправе предоставить письменное объяснение в течение 2 рабочих дней.
11. Жалоба рассматривается Комиссией с участием работника ООО МСЧ «Автомобилист» (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба.
12. Состав Комиссии определяется приказом главного врача. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нём присутствуют не менее 3 человек. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), Комиссия: - признаёт правомерными действия (бездействие), решение работника; - признает действия (бездействие), решение работника неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.
13. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин. Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы.
14. Ответ на письменную жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в ней. Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действия (бездействия) работников ООО МСЧ «Автомобилист», нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении этики и деонтологии, нарушении графика работы указанными лицами по телефону 8 (4752) 72 04 66 или по электронной почте: avtomobilisttmb@list.ru