



Утверждено
«01» октября 2018 года

Главный врач
ООО «ИнтеграМед»
/ А.В.Кулешов

ПОРЯДОК *рассмотрения жалоб пациентов*

Порядок рассмотрения жалоб пациентов определен согласно Закону «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2 мая 2006 г. № 59.

Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений работников ООО «ИнтеграМед», осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в ООО «ИнтеграМед» с устной или письменной жалобой лично, направить почтой.

Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют:

- главный врач;
- заместитель главного врача по лечебной работе.

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

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 ходе личного приема пациенту (представителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В случае если в жалобе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Пациентом (представителем) в письменной жалобе обязательно указывается:

- фамилия, имя, отчество лица, которым подается жалоба, его местожительство или местопребывание, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- должность, фамилия, имя и отчество работника ООО «ИнтеграМед» (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения;
- личная подпись и дата;
- документ, подтверждающий полномочия представителя.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (представитель) вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 20 календарных дней со дня ее регистрации и завершается датой письменного ответа заявителю.

В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 20 календарных дней. Об этом уведомляется пациент (представитель).

Пациент (представитель) вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

Для полного, объективного и всестороннего рассмотрения жалобы пациента (представителя) по предложению главного врача работник ООО «ИнтеграМед», на действия (бездействие), которого подана жалоба, вправе представить письменное объяснение в течение двух рабочих дней.

Жалоба с участием работника ООО «ИнтеграМед» (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение работника ООО «ИнтеграМед» Главный врач:

- признает правомерными действия (бездействие), решение работника;
- признает действия (бездействие), решение работника неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений;

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы.

Ответ на письменную жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в ней.

Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действия (бездействии) работников ООО «ИнтеграМед», нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении этики и деонтологии, нарушении графика работы указанными лицами по телефону +7 (495) 967-77-44 или по электронной почте clinic@integrated.info