

Порядок подачи и рассмотрения обращений (жалоб)

В медицинской организации установлен следующий порядок подачи и рассмотрения обращений (жалоб) пациентов.

1. Общие положения

1.1. Пациенты (законные представители) вправе направлять обращения (жалобы, заявления, предложения) по вопросам оказания медицинских услуг.

1.2. Обращения могут касаться:

- качества оказания медицинской помощи;
- условий оказания услуг;
- действий (бездействия) медицинских работников;
- иных вопросов, связанных с деятельностью медицинской организации.

2. Способы подачи обращений

Обращение может быть направлено следующими способами:

- в письменной форме по адресу медицинской организации;
- посредством электронной почты;
- через форму обратной связи на официальном сайте;
- лично при обращении в медицинскую организацию;
- по телефону.

3. Требования к обращению

В обращении рекомендуется указать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- контактные данные для направления ответа (почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон);
- суть обращения;
- при наличии — документы и материалы, подтверждающие доводы обращения.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.2. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется ответ:

- в письменной форме;
- либо в электронной форме (при указании соответствующего способа связи).

5. Обращение в контролирующие органы

В случае неудовлетворенности результатами рассмотрения обращения пациент вправе обратиться в контролирующие и надзорные органы, информация о которых размещена на официальном сайте медицинской организации.

6. Заключительные положения

6.1. Медицинская организация принимает и рассматривает обращения, поступившие в любой форме и любым способом.

6.2. Настоящий порядок размещен на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».