

**Общество с ограниченной ответственностью «Эндохирургический Центр»
(ООО «Эндохирургический Центр»)**

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО "Эндохирургический Центр"



О.П. Мешканцова

"01" марта 2017 год

**ПОРЯДОК
рассмотрения жалоб и обращений пациентов в
ООО «Эндохирургический Центр».**

Порядок рассмотрения обращений пациентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений работников ООО «Эндохирургический Центр» (далее – Центр), осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в Центр с устной или письменной жалобой лично, направить почтой, либо на официальный сайт Центра.

Жалобы, поступившие от пациента лично, поданные через прокуратуру, министерство здравоохранения РФ, Управление Росздравнадзора, Интернет-ресурсы органов исполнительной власти РФ, страховые медицинские организации, ТФОМС и иные уполномоченные органы рассматриваются администрацией Центра.

**ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ПО ЖАЛОБАМ ПАЦИЕНТОВ В СООТВЕТСТВИИ С
ГРАФИКОМ РАБОТЫ ОСУЩЕСТВЛЯЮТ:**

- генеральный директор;
- главный врач.

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 содержится 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 место жительства или место пребывания, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- должность, фамилия, имя и отчество работника Центра (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 30 календарных дней, а при рассмотрении жалобы на качество оказанных медицинских услуг – 10 календарных дней со дня её регистрации жалобы и завершается датой письменного ответа заявителю.

В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлён 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 поручению главного врача, на действия (бездействие), решение которого подана жалоба, вправе предоставить письменное объяснение в течение 2 рабочих дней.

Жалоба рассматривается генеральным директором, главным врачом с участием работника Центра (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба.

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. Сведения о рассмотрении письменной жалобы пациента (представителя) вносятся в журнал регистрации рассмотрения жалоб, который хранится у главного врача.

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

ПАЦИЕНТ МОЖЕТ СООБЩИТЬ О НАРУШЕНИИ СВОИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ, ДЕЙСТВИИ (БЕЗДЕЙСТВИИ) РАБОТНИКОВ ООО «ЭНДОХИРУРГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», НАРУШЕНИИ ПОЛОЖЕНИЙ НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА, НЕКОРРЕКТНОМ ПОВЕДЕНИИ ИЛИ НАРУШЕНИИ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ, НАРУШЕНИИ ГРАФИКА РАБОТЫ УКАЗАННЫМИ ЛИЦАМИ:

- по телефону: +7 (4842) 926-977
- по электронной почте: registry@ehc40.ru
- на официальный сайт ООО «Эндохирургический Центр»: <http://эхц.рф>