

Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и регламентирует процедуру работы с обращениями, жалобами и предложениями в ООО «Сканди».

1. Способы подачи обращений и жалоб

В целях защиты своих прав пациент (законный представитель) и/или заказчик медицинских услуг имеет право направить письменное обращение (жалобу) на имя руководства Клиники любым из следующих способов:

- **Лично:** передать письменное заявление администратору в регистратуре клиники по адресу: г. Москва, Некрасовка, ул. Недорубова, д. 10, этаж 1, помещение 8.
- **Почтовым отправлением:** направить заказное письмо с уведомлением о вручении по почтовому адресу клиники.
- **В электронной форме:** направить обращение на официальный адрес электронной почты клиники, выделенный для приема претензий: [указать e-mail клиники].
- **Через Книгу отзывов и предложений:** Книга находится у администраторов в регистратуре и выдается пациенту по первому требованию.

2. Требования к оформлению обращения

Для своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения в нем необходимо указать:

- Фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя.
- Почтовый адрес или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ.
- Контактный номер телефона для связи.
- Суть предложения, заявления или жалобы (с указанием даты визита, ФИО медицинского работника, наименования услуги).
- Личную подпись заявителя и дату составления обращения.

Обращение, не содержащее информации о заявителе (анонимное), не рассматривается, ответ на него не дается. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Клиники, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

3. Сроки рассмотрения обращений

- **Требования имущественного характера и претензии к качеству услуг:** При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, связанных с предоставлением платных медицинских услуг (в том числе при обнаружении недостатков, требований о возврате денежных средств, соразмерном уменьшении цены или возмещении убытков), Клиника рассматривает и удовлетворяет предъявленные требования (или направляет мотивированный отказ) в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» — **в течение 10 дней** со дня предъявления требования.
- **Иные обращения граждан:** Письменные обращения (предложения, отзывы, вопросы информационного характера), не содержащие претензий имущественного характера в рамках законодательства о защите прав потребителей, рассматриваются в течение **30 дней** со дня их регистрации.

4. Порядок предоставления ответа

Ответ на обращение подписывается руководителем Клиники или иным уполномоченным лицом. Ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. По желанию пациента ответ может быть выдан лично на руки в Клинике при предъявлении документа, удостоверяющего личность.