**Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов**

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 «Медэксперт» (далее - Клиника), осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в Клинику с письменной жалобой лично, направить почтой, либо на электронную почту Клиники.

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 Клиники.

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, контактный телефон;

·       должность, фамилия, имя и отчество работника Клиники (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).

Для полного, объективного и всестороннего рассмотрения жалобы пациента (представителя) по поручению главного врача, сотрудник, на действия (бездействие), решение которого подана жалоба, вправе предоставить письменное объяснение в течение 2 рабочих дней.

Жалоба рассматривается директором, главным врачом с участием работника Клиники (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 или электронному адресу, указанному в ней.

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

по телефону: +7 843 5903333

по WhatsApp +79874073735

по электронной почте: [Medexpert09@mail.ru](mailto:Medexpert09@mail.ru)

на официальный сайт ООО «Медэксперт» https://medexpert-kazan.ru/