

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Общества с ограниченной ответственностью

«Клиника семейной медицины»

(ООО «КСМ»)

Е.Б. Капицкая



20 19 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ  
РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ И  
РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И  
ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ)  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ  
(ПАЦИЕНТОВ)  
в ООО «Клиника семейной медицины»**

Настоящее Положение о порядке регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан (пациентов) (далее - «Положение») разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с целью своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений, претензий и жалоб потребителей, повышения информированности потребителей, качественного оказания платных медицинских услуг населению (пациентам) ООО «Клиника семейной медицины» (далее - ООО «КСМ») в целом.

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение является организационно-правовым документом, регулирующим вопросы взаимодействия ООО «КСМ» и потребителей медицинских услуг при разрешении спорных ситуаций.
- 1.2. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения, претензии и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан (пациентов).
- 1.3. Настоящее Положение регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", иными нормативно-правовыми актами, Уставом ООО «КСМ».

## 2. Порядок обращения потребителей о рассмотрении обращений, претензий и жалоб

2.1. Для получения информации о порядке, сроках, требованиях к оформлению обращений и жалоб потребители могут обратиться в ООО «КСМ»:

- лично (информация размещена на стенде ООО «КСМ»);
- по телефону 570-63-67;
- по электронной почте по адресу: [2769535@ksm-eko.ru](mailto:2769535@ksm-eko.ru);
- по почте путем обращения потребителя с письменным запросом о предоставлении информации по адресу: 420029г. Казань, ул. ЗурУрам, д. 33;
- информацию можно узнать на официальном сайте ООО «КСМ» в сети интернет: [www.ksm-eko.ru](http://www.ksm-eko.ru)

2.2. Для непосредственного обращения потребителя или подачи претензии / жалобы потребители могут обратиться в ООО «КСМ»:

- лично к Руководителю подразделения ООО «КСМ» в приемные часы: понедельник, среда, пятница: 10.00 - 12.00;
- по телефону 276-65-35;
- по электронной почте по адресу: [2769535@ksm-eko.ru](mailto:2769535@ksm-eko.ru);
- по почте по адресу: 420029, г. Казань, ул. Зур Урам, д. 33;
- информацию можно разместить на официальном сайте ООО «КСМ» в сети интернет: [www.ksm-eko.ru](http://www.ksm-eko.ru)
- жалобу можно оставить в Книге жалоб и предложений на стойке администратора по адресу: г. Казань, ул. Зур Урам, д. 33.

2.3. Потребители имеют также право обратиться с жалобой:

- 2.3.1. в Министерство здравоохранения РТ (адрес и телефоны указаны на стенде ООО «КСМ» и на официальном сайте ООО «КСМ» в сети интернет: [www.ksm-eko.ru](http://www.ksm-eko.ru) ).

2.3.2. в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан (адрес и телефоны указаны на стенде ООО «КСМ» и на официальном сайте ООО «КСМ» в сети интернет: [www.ksm-eko.ru](http://www.ksm-eko.ru)).

2.3.3. в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (адрес и телефоны указаны на стенде ООО «КСМ» и на официальном сайте ООО «КСМ» в сети интернет: [www.ksm-eko.ru](http://www.ksm-eko.ru)).

2.3.4. в медицинские ассоциации;

2.3.5. в прокуратуру;

2.3.6. в суд.

### **3. Порядок и сроки обработки обращений, регистрация обращений, претензий, жалоб**

3.1. Письменное обращение, поступившее в ООО «КСМ», подлежит обязательному приему.

3.2. Порядок обработки обращений потребителей по телефону:

3.2.1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники ООО «КСМ» подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. При невозможности сотрудника ООО «КСМ», принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другого сотрудника ООО «КСМ», компетентного в поставленном потребителем вопросе, либо позвонившему гражданину может быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3. Порядок организации личного приема потребителей Руководителем подразделения:

3.3.1. Личный прием граждан, осуществляемый Руководителем подразделения ООО «КСМ», осуществляется в приемные дни и часы.

3.3.2. Во время личного приема потребитель делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия потребителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении потребителя вопросов.

3.3.3. Письменные обращения потребителей, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

3.3.4. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых потребителем вопросов не входит в компетенцию ООО «КСМ», потребителю разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.4. Письменные обращения потребителей, независимо от способа их поступления в ООО «КСМ» подлежат регистрации в день их поступления в «Журнале (книге) учета обращений и претензий (жалоб) пациентов».

3.5. Рассмотрение претензий, жалоб потребителей осуществляется непосредственно Руководителем подразделения с последующей дачей мотивированных ответов, мотивированных отказов в рассмотрении жалоб.

3.6. В случае, если в жалобе, претензии содержится информация медицинского характера (потребителю врачом предположительно поставлен неверный диагноз, прочая информация медицинского характера, требующая проведения клинико-экспертного разбора), Руководитель подразделения незамедлительно передает подобные жалобы, претензии потребителей врачебной комиссии для проведения клинико-экспертного разбора. В этом случае, врачебная комиссия готовит мотивированные ответы, мотивированные отказы в рассмотрении жалоб.

3.7. Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в ООО «КСМ» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением потребителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

- 3.8. Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб потребителей – 10 (десять) дней со дня регистрации.
- 3.9. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:
- направление потребителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
  - переадресация обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление потребителя о переадресации его обращения;
  - уведомление потребителя об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;
  - устный ответ на обращение с согласия потребителя.
- 3.8. Оригинал претензии, жалобы, так же, как и ответ на нее, подлежит архивному хранению.

#### **4. Требования к оформлению претензий, жалоб потребителей**

- 4.1. Претензии, жалобы потребителей предъявляются в письменном виде с указанием даты обращения и подписываются пациентом. Претензия, жалоба, не содержащая личной подписи потребителя или его законного представителя, не регистрируется и не рассматривается;
- 4.2. Претензия, жалоба потребителя должна содержать наименование ООО «КСМ», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо фамилию, имя, отчество врача;
- 4.3. Претензия, жалоба должна содержать фамилию, имя, отчество потребителя и его контактную информацию (почтовый адрес, адрес эл. почты, др.);
- 4.4. В претензии, жалобе желательно указать номер заключенного договора на оказание платных медицинских услуг (при его наличии);
- 4.5. Претензия, жалоба должна содержать информацию по существу дела: обстоятельства, послужившие основанием для обращения; доказательства, подтверждающие обстоятельства дела (при их наличии); требования потребителя; перечень прилагаемых к претензии, жалобе документов (при их наличии); иные сведения, которые потребитель считает существенными;
- 4.6. Претензии, жалобы, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц ООО «КСМ», врачебного, иного медицинского персонала, прочих работников, а также членов их семей, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов с одновременным уведомлением потребителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

#### **5. Книга отзывов и предложений.**

- 5.1. Книга отзывов и предложений находится в ООО «КСМ» на стойке администратора на видном месте.
- 5.2. В книге отзывов делаются записи, касающиеся нарушений прав потребителей, установленных действующим законодательством, культуры обслуживания, оказания некачественной услуги, пожелания и предложения, а также положительные отзывы о работе ООО «КСМ». Потребитель, изложив претензию (заявление, предложение), указывает дату записи и подпись с расшифровкой. Записи, не относящиеся к деятельности предприятия, не рассматриваются.
- 5.3. Книга отзывов выдается потребителю по первому требованию.
- 5.4. Администратор ООО «КСМ» незамедлительно ставит Руководителя подразделения № 2 ООО «КСМ» о принятии им жалобы и о фиксации ее в Книге жалоб и предложений.

5.5. Администрация ООО «КСМ» обязана в двухнедельный срок рассмотреть внесенную в Книгу отзывов и предложений запись, внимательно разобраться в существе вопроса и принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе.

5.6. Для сведения лица, написавшего жалобу администрация ООО «КСМ» делает в Книге отзывов и предложений отметку о принятых мерах и в пятидневный срок в обязательном порядке направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

5.7. В случае, если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем недостатков требуется более пяти дней, администрация ООО «КСМ» устанавливает необходимый срок (но не более 15 дней), о чем делается в Книге отзывов и предложений соответствующая отметка.

## **6. Основания для направления обращения или жалобы**

6.1. Потребитель может обратиться с претензией, жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи или ее не оказание;
- 3) взимание платы при предоставлении дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителю при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний;
- 4) немотивированный отказ в оказании медицинской услуги;
- 5) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской услуги;
- 6) нарушения профессиональной этики, грубое, некорректное обращение врача, иного медицинского персонала, должностных лиц и работников ООО «КСМ»;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- 8) нарушение ООО «КСМ» требований действующего законодательства к оказанию платных медицинских услуг;
- 9) иные нарушения.

## **7. Права потребителей и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб**

7.1. Потребитель на стадии рассмотрения своего обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица ООО «КСМ» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб потребителей;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;
- уведомление потребителя о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- направление в адрес потребителя аргументированного ответа на претензию, жалобу с указанием способов, сроков ее удовлетворения / аргументированного отказа в рассмотрении обращения потребителя с изложением причин;
- направление в адрес потребителя подлинников документов (договор, кассовые чеки, акты оказанных услуг и др.);
- защиту персональных данных потребителя в соответствии с действующим законодательством РФ.

## 8. Заключительные положения

- 8.1. Настоящее Положение утверждается Генеральным директором ООО «КСМ» и пересматривается, при изменении норм действующего законодательства и внутренних нормативных актов ООО «КСМ».

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ  
РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ И  
РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И  
ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ)  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ  
(ПАЦИЕНТОВ)  
в ООО «Клиника семейной медицины»