

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ЦЕНТР МЕНТАЛЬНОГО ЗДОРОВЬЯ "МЕМЕНТО"	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА		НОМЕР:
			ЛИСТ: 1 ВСЕГО: 4
НАЗВАНИЕ: <u>Порядок рассмотрения обращений граждан</u>			ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: Работники врачебных специальностей и администраторы
ДЕЙСТВУЕТ с:	ЗАМЕНЯЕТ: Вводится впервые	ПРИЧИНА ПЕРЕСМОТРА:	ДАТА СЛЕДУЮЩЕГО ПЕРЕСМОТРА:
РАЗРАБОТАЛ:		УТВЕРДИЛ: <i>Руководитель СОРОКИНА Ю. Е.</i>  « 16 » <i>января</i> 2022 года	

Цель, ожидаемые результаты: соблюдение требований законодательства по представлению информации по запросу граждан по вопросам качества оказанных медицинских услуг и иным вопросам.

Ответственность: работники врачебных специальностей и администраторы клиники.

Критерии оценки соблюдения требований: организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Нормативное обеспечение:

- закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. No 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. No 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- закон Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

Основная часть:

Под обращениями понимаются:

- все устные обращения;
- обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа;
- индивидуальные и коллективные обращения граждан.

Любое обращение, поступившее в клинику, фиксируется администратором в журнале входящих обращений в течение одного рабочего от момента его получения и информирует генерального директора о факте регистрации обращения и для назначения им лица/лиц, ответственных за его рассмотрение и подготовку ответа.

Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений:

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://mementoclinic.com/>.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 129327, г. Москва, ул. Ленская, д. 28, ЭТ 1 ПОМ III КОМ 3
Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 8-495-369-20-20.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: info@mementoclinic.com
Информация доступна для ознакомления граждан в зоне рецепции клиники и на сайте медицинской организации. Ответственный сотрудник контролирует актуализацию данной информации на сайте и на стенде возле рецепции клиники.

2. На официальном сайте медицинской организации, на информационных стендах медицинской организации размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации; номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;
- порядок обращения в медицинскую организацию;
- перечень нормативных актов, регламентирующих рассмотрение обращений граждан, поступающих в медицинскую организацию.

Идентификация заявителя:

Заявителем может выступить любое лицо, обратившееся в медицинскую организацию.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Срок рассмотрения обращения:

Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более одного рабочего дня.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан:

- возврат денег в течение 10 дней (ст. 22 Закона о защите прав потребителей);
- иные требования - 30 дней (ст. 10 ФЗ № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан:

Пациенту или его законному представителю при наличии претензии к работе медицинской организации может быть предложено заполнить претензионный бланк, который находится в распечатанном формате на рецепции клиники и предлагается к заполнению заявителю. Претензионный бланк заполняется по форме (Приложение № 1).

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ заявителю рекомендуется направить заказным письмом с уведомлением о вручении или по электронной почте, если пациентом указан на это в своем обращении.

Если ответственные лицо/а не укладываются в срок с ответом, рекомендуется подготовить в адрес заявителя промежуточный ответ с указанием причины пролонгации срока для подготовки ответа (напр., информирование о дате проведения ВК, ответственный врач в отпуске/на больничном, и др.). Если суть обращения не касается вопросов оказания медицинской помощи, то ответ предоставляется в установленный законом 30-дневный срок в форме, указанной заявителем в обращении.

Если суть обращения касается вопросов оказания медицинской помощи, то для проверки обстоятельств, указанных в обращении, требуется проведение заседания врачебной комиссии, которое проводится в медицинской организации в недельный срок. При возможности, заявитель приглашается на заседание врачебной комиссии для обеспечения осмотра пациента в том числе при участии сторонними специалистами – приглашенными членами ВК. Если пациент не может явиться, перенесите заседание.

По результату заседания врачебной комиссии составляется протокол, с которым пациент имеет право ознакомиться по письменному обращению в медицинскую организацию.

Клиникой могут не рассматриваться по существу: анонимные претензии, жалобы с угрозами, оскорблениями, нецензурными выражениями, повторные запросы, обращения, которые требуют разглашения врачебной тайны, письма с неразборчивым текстом (ч. 1, ч. 3–6 ст. 11, ч. 3 ст. 7 Закона № 59-ФЗ). Рекомендуется уведомить заявителя ответным письмом о причине не рассмотрения обращения по существу.

Перечень локальной-нормативной документации, утверждаемой в клинике при рассмотрении обращений граждан:

- приказ о назначении ответственного лица/лиц за регистрацию обращений граждан;
- журнал приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

Претензионный бланк – Приложение № 1.

Претензионный бланк

Я, _____ (ФИО),
являясь пациентом клиники на основании договора № _____

от _____
хотел бы известить руководство медицинской организации о следующей возникшей ситуации:

Мне хотелось бы: *(напишите, пожалуйста, каких действий со стороны медицинской организации Вы бы хотели получить: ответ на запрос, разъяснение ситуации, участие в заседании врачебной комиссии, встречи с руководителем для переговоров, решение финансового вопроса и др.):*

Мой контактный номер телефона: _____

(Подпись пациента/законного представителя, ФИО) _____ *(дата)*

Обращение принято:

(Подпись работника клиники, ФИО) _____ *(дата)*