

Общество с ограниченной ответственностью

«Санаторий «Олимп Здоровья»

Порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан в части оказания медицинских услуг, поступивших в ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан на основании Приказа главного врача ООО «Санаторий «Олимп Здоровья» (далее — Санаторий) № 01-2-М/7 от 01.01.2025 года и устанавливает правила работы с обращениями граждан (устными, письменными, электронными) в части оказания медицинских услуг, поступающими в Санаторий, в целях повышения качества услуг, анализа информации и обеспечения руководства объективными данными.

1.2. Рассмотрение обращений в части оказания медицинских услуг осуществляется в соответствии с законодательством РФ:

- ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Данный порядок регламентирует правила работы с обращениями и жалобами граждан в Санатории, в том числе правила учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки ответов на письменные претензии, хранение письменных обращений и материалов.

1.4. В целях реализации прав граждан обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений,
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1.5. Контактная информация для направления обращений размещена на официальном сайте Санатория.

2. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

2.1. Все обращения и жалобы, касающиеся оказания медицинских услуг, подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления.

2.2. Письменные обращения и жалобы регистрируются в «Журнале регистрации письменных обращений граждан», форма которого утверждена приказом. При регистрации обращения или жалобы на лицевой стороне указывается дата и регистрационный номер.

2.3. Срок рассмотрения обращения — 30 дней. Жалобы на качество медицинских услуг рассматриваются в течение 10 дней (согласно Закону «О защите прав потребителей»).

2.4. Ответственный за работу с обращениями граждан, в том числе за своевременность направления ответа на обращение и содержание, является главный врач Санатория или иное уполномоченное лицо, назначенное приказом главного врача.

3. Требования к ответам и основания для отказа

3.1. Ответ на обращение должен быть мотивированным. Он оформляется письменно на фирменном бланке, подписывается руководителем (или уполномоченным лицом) и заверяется печатью организации.

3.2. Ответ направляется способом, указанным заявителем (почта, электронная почта). Если способ не указан — по почтовому адресу.

3.3. Ответ не предоставляется, если:

- в обращении не указаны ФИО или адрес заявителя.

- текст не поддается прочтению.

- содержатся нецензурные выражения или угрозы.

- гражданину многократно давались ответы по одному и тому же вопросу без приведения новых доводов (переписка прекращается).

3.4. В ответе на обращение, направленным лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем, сообщается о невозможности предоставления информации (ст. 13 ФЗ № 323).

3.5. Ответ на обращение или жалобу должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.6. Ежемесячно на общеврачебных планерках проводится обсуждение и анализ поступивших обращений в Санаторий.

4. Права заявителя и хранение документов

4.1. Гражданин вправе:

- Подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований, в том числе с учётом положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- Представлять дополнительные документы.

- Получать ответ по существу поставленных вопросов.

- Обжаловать принятое решение в надзорные органы.

4.2. Материалы по обращению формируются в дело и хранятся в Санатории. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит письменное обращение, материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения, ответ заявителю.

5. Основные требования к качеству работы

5.1. Качество рассмотрения обращений определяется:

- Достоверностью и четкостью предоставляемой информации.

- Наглядностью форм административных процедур.

- Доступностью информации о порядке рассмотрения обращений для заявителей.