ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ
(Закон № 59-ФЗ и № 149 -ФЗ)

Утверждаю
20.01 2017

Основанием для рассмотрения обращений является обращение , направленное на e-mail: clinicamix@mail.ru, переданное лично или на официальный сайт, обращение по телефону 8 988 060 3032

В первый день проводится первичная обработка обращения . Обращение регистрируется в журнале обращений

-- Рассмотрение обращения при личном приёме возможен с устным ответом в течении 30 минут .

---Ответ на обращение может рассматриваться в течении 2-х недель и ответ выдается письменно

По итогам года анализируются все обращения с результатами действий , с решениями , принимаемыми по результатам рассмотрения обращений

Удовлетворение обращений возможно следующими действиями :

--- повторное оказание услуги

---- привлечение медработников к ответственности

--отказ в рассмотрении

---возврат денежных средств

--разрешение конфликта иным способом

- **при присутствии в отзыве на медработника необоснованных и ложных утверждений рассмотрение возможно путём переговоров и мирного соглашения**

или в судебном порядке по статьям УК РФ 128 .1 , ст 5,61 КоАП РФ

Просьба к пациентам , обратившимся за медицинской услугой , все спорные вопросы (недовольства, жалобы, неудовлетворённость оказанием медуслуг и т д) решать в взаимно доброжелательной обстановке , а не публично в интернете, так как медицинские работники тоже имеют права (не только обязанности) и при ваших необоснованных утверждениях могут защитить свои права в судебном порядке с возмещением морального ущерба.

Надеемся на взаимопонимание , доброжелательность и отзывчивость . Заранее вам благодарны : ваши обращения помогают нам совершенствоваться .

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТВЕТСТВЕННОМ ЛИЦЕ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ РАБОТЫ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ .

Ответственное лицо за организацию работы по предоставлению платных услуг назначается руководителем мед. организации путём издания соответствующего приказа и составлением перечня должностных обязанностей . По требованию заказчика медицинская организация предоставляет информацию о медицинской организации и о медицинских работниках МО , их квалификации ,профессиональном образовании, стаже работы и другие сведения. А также информацию о методах оказания медпомощи, связанных с ним рисках и возможных осложнениях,отдаленных последствиях и ожидаемых результатах. Эта информация предоставляется в виде информированного согласия в соответствующей форме на проведение медицинской услуги .

Предоставляет прейскурант цен на услуги на информационных стендах , на сайте .

В договоре возмездного оказания медуслуг обязательно указывает на возможность получения данной медицинской помощи бесплатно в рамках Гос Гарантий .В договоре указывается и условия и порядок оказания услуг . Перечисляются права и обязанности пациента,ответственность пациента за невыполнение назначений врача. Информация о всех пунктах договора возмездного оказания услуг в приказе № 1006 См