|  |
| --- |
| «Утверждаю»Директор ООО МЦ «Биовэр» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Бреусов А.А.   |

**ПОРЯДОК
рассмотрения жалоб и обращений пациентов ООО МЦ «Биовэр»**

 Порядок рассмотрения жалоб пациентов определен в соответствии с Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ

 Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений работников ООО МЦ «Биовэр», осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

 В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в ООО МЦ «Биовэр» с письменной жалобой лично, направить почтой (по адресу 630102, г. Новосибирск, ул. Кирова д.82), либо направить жалобу через официальный сайт [www.biover.ru](http://www.biover.ru). Все жалобы регистрируются в книге отзывов и предложений.

1. Обращение с письменной жалобой лично.

Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют:

- директор (1-й и 3-й четверг каждого месяца с 14.00 до 18.00);

- главный врач (вт. и пт. с14.00 до 18.00);

- заместитель директора по административным вопросам (пн, ср. с 10.00 до 13.00)

 При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

 Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

 В случае если изложенные в жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

 В ходе личного приема пациенту (представителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

 В случае если в жалобе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 2. Письменная жалоба.

 Пациентом (представителем) в письменной жалобе обязательно указывается:

 – фамилия, имя, отчество лица, которое подает жалобу, его местожительство или местопребывание, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

 – должность, фамилия, имя и отчество работника ООО МЦ «Биовэр» (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.

 3. Обращение в виде электронного документа.

 Обращение, поступившее в форме электронного документа должно содержать (кроме вышеперечисленного) адрес электронной почты, по которому будет направлен ответ. Пациент вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

 Срок рассмотрения жалобы не может превышать 10 календарных дней со дня ее регистрации и завершается датой письменного ответа заявителю.

 В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 20 календарных дней. Об этом уведомляется пациент (представитель).

 Пациент (представитель) вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

 Для полного, объективного и всестороннего рассмотрения жалобы пациента (представителя) по предложению председателя врачебной комиссии работник ООО МЦ «Биовэр», на действия (бездействие), которого подана жалоба, обязан представить письменное объяснение в течение двух рабочих дней.

 Жалоба рассматривается врачебной комиссией с участием работника ООО МЦ «Биовэр» (по его желанию), на действия (бездействие), решение которого подана жалоба. Состав врачебной комиссии определяется приказом директора.

 Заседание врачебной комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее трех членов комиссии.

 По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение работника ООО МЦ «Биовэр» Комиссия:

 – признает правомерными действия (бездействие), решение работника;

 – признает действия (бездействие), решение работника неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений;

 – доводит результаты рассмотрения жалобы до сведения директора в виде письменного ответа пациенту.

 Результатом рассмотрения жалобы может быть:

 - полное, частичное удовлетворение заявленных претензий

 - отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

 Жалоба считается разрешенной, 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 «Книгу отзывов и предложений»

 Ответ на письменную жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в ней.

 Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действии (бездействии) работников ООО МЦ «Биовэр», нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении этики и деонтологии, нарушении графика работы указанными лицами в вышестоящие органы (Министерство Здравоохранения НСО, Территориальный орган Росздравнадзора по НСО, Территориальный орган Роспотребнадзора по НСО).