

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор
ООО «КОМПАНИЯ «ФЕСФАРМ»
А.Ф. Фесюк
«01» Анварь 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

«О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ»

Положение «О порядке рассмотрения обращений пациентов» (далее – Положение) разработано согласно Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений сотрудников ООО «КОМПАНИЯ «ФЕСФАРМ», осуществленных (принятых) в процессе оказания медицинской помощи. В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в ООО «КОМПАНИЯ «ФЕСФАРМ» в устной или письменной форме лично, направить обращение по электронной почте.

Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют:

- заместитель генерального директора по медицинской части;
- главный врач.

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в «Журнале регистрации обращений».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Пациентом (представителем) в письменном обращении обязательно указывается:

- фамилия, имя, отчество лица, которым подается обращение, его местожительство или местопребывание, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- должность, фамилия, имя и отчество сотрудника ООО «КОМПАНИЯ «ФЕСФАРМ» (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения;
- личная подпись и дата;
- документ, подтверждающий полномочия представителя.

В случае необходимости пациент (представитель) вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Срок рассмотрения обращения не может превышать 30 календарных дней со дня его регистрации и завершается датой отправки письменного ответа заявителю.

Жалобы пациентов рассматриваются на заседании врачебной комиссии. Заседание комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее трех человек.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение сотрудника ООО «КОМПАНИЯ «ФЕСФАРМ» врачебная комиссия:

- признает правомерными действия (бездействие), решение сотрудника;
- признает неправомерными действия (бездействие), решение сотрудника и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений;
- доводит результаты рассмотрения жалобы в виде письменного ответа пациенту.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий, либо 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.

Настоящие Положение утверждается Генеральным директором ООО «КОМПАНИЯ «ФЕСФАРМ».

По всем вопросам, не нашедшим своего решения в настоящем Положении ООО «КОМПАНИЯ «ФЕСФАРМ» руководствуется иными нормативно-правовыми актами РФ.

В настоящее Положение могут вноситься изменения и дополнения в порядке, установленном законодательством РФ.