

## Порядок рассмотрения обращений пациентов

Порядок рассмотрения обращений пациентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений работников ДЦ ООО «Диагност» (далее - Центр), осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в Центр с устной или письменной жалобой лично, направить почтой.

Жалобы, рассматриваются администрацией Центра.

### ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ПО ЖАЛОБАМ ПАЦИЕНТОВ В СООТВЕТСТВИИ С ГРАФИКОМ РАБОТЫ ОСУЩЕСТВЛЯЮТ:

№	ФИО, должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1.	Директор Центра Коровина Оксана Валерьевна	среда с 15.00 до 16.00	г. Армавир ул. Кирова, д. 47 кабинет №1	8(86137) 3-26-38
2.	Заместитель директора по медицинской части Зайцева Лилия Валерьевна	понедельник-пятница с 09.00 до 10.00	г. Армавир ул. Кирова, д. 69	8(86137) 3-26-38

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия. В случае, если изложенные в устной 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 случае если в жалобе содержится вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

### ПАЦИЕНТОМ (ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ) В ПИСЬМЕННОЙ ЖАЛОБЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО УКАЗЫВАЕТСЯ:

- фамилия, имя, отчество лица, которым подается жалоба, его место жительства или место пребывания, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон;
- должность, фамилия, имя и отчество работника Центра (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.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 календарных дней, а при рассмотрении жалобы на качество оказанных медицинских услуг -10 календарных дней со дня её регистрации жалобы и завершается датой письменного ответа заявителю.

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