

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ПАЦИЕНТОВ

В соответствии с нормами ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 г. № 59, в целях обеспечения качества, эффективности и безопасности работы, определен следующий Порядок рассмотрения жалоб пациентов в ООО «БиоТест» (далее Организация):

Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений работников Организации, осуществленных (принятых) в ходе оказания медицинской помощи. В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в Организацию с устной или письменной жалобой лично, направить почтой. Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют:

- генеральный директор;
- заместитель генерального директора по медицинской части;
- исполнительный директор;
- заведующая лабораторией.

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 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 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;
- должность, фамилия, имя и отчество работника Организации (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 20 календарных дней со дня её регистрации 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). 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 Комиссии по рассмотрению жалоб пациентов (далее - Комиссия) работник Организации, на действия (бездействие), решение которого подана жалоба, вправе предоставить письменное объяснение в течение 2 рабочих дней. Жалоба рассматривается Комиссией с участием работника Организации (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба. Состав Комиссии определяется приказом генерального директора. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нём присутствуют не менее 3 человек.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение работника Организации Комиссия:

- признаёт 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 генерального директора 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 разрешённой, 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 журнал регистрации рассмотрения жалоб, который хранится у секретаря комиссии. Ответ на письменную жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в ней.

Пациент может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действия (бездействия) работников Организации нарушении положений настоящего порядка, некорректном поведении или нарушении этики и деонтологии, нарушении графика работы указанными лицами по телефону (8793) 33-63-50 или по электронной почте: biotest@list.ru, а также с помощью формы обратной связи на официальном сайте Организации biotest-kmv.ru.