

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «ОРИДЕНТ»

Р.В. Оришин

16.08.2026 г.



**ПОРЯДОК
НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ
НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ (ОКАЗАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «ОРИДЕНТ».

1.2. Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «ОРИДЕНТ» (далее – Клиника, Учреждение) в досудебном порядке.

1.3. Рассмотрение жалоб граждан в ООО «ОРИДЕНТ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Приказом МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»;
- Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»

1.4. Положение распространяется на все обращения и жалобы, поступающие в медицинскую организацию в письменной форме, в форме электронного документа, а также устные обращения, поданные на личном приёме.

1.5. Действие Положения распространяется на все виды медицинских услуг, оказываемых Учреждением.

**2. Основания обжалования решений и действий (бездействия)
медицинского и иного персонала учреждения
и требования к оформлению жалобы**

2.1. Гражданин может обратиться с жалобой (заявлением), в том числе в следующих случаях:

- нарушения установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременного оказания экстренной медицинской помощи;
- требования представления гражданином документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

- отказа в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённости качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдения установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённости принятыми решениями учреждением или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубости и невнимания со стороны медицинского или иного персонала учреждения;
- требования внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами;
- в иных случаях.

2.2. Требования к содержанию обращения (жалобы):

- наименование учреждения, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи жалобы.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы, медицинские заключения и материалы либо их копии.

2.4. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком или напечатана в электронном виде, не содержать нецензурных выражений.

2.5. В случае направления обращения (жалобы) представителем, к обращению (жалобе) прикладывается нотариальная копия доверенности на представителя с указанием специального права на получение информации, содержащей врачебную тайну.

3. Информирование пациентов о порядке подачи обращений

3.1. Сведения о порядке приёма и рассмотрения обращений размещаются:

На официальном сайте клиники в сети Интернет.

На информационных стендах в помещениях клиники, доступных для пациентов (в регистратуре, в местах ожидания приёма).

В договоре об оказании медицинских услуг (раздел «Порядок разрешения споров» или аналогичный).

3.2. Информация содержит:

Почтовый адрес клиники для направления обращений.

Адрес электронной почты для направления обращений.

Контактный телефон для справок по обращениям.

ФИО и должность сотрудника, ответственного за работу с обращениями.

Сроки рассмотрения обращений.

Сведения о досудебном порядке урегулирования споров.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

4.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений (жалоб) граждан регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в Клинике, утверждённым Приказом главного врача

учреждения, с учетом положений п. 9 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 17 от 28 июня 2012 г., Закона РФ «О защите прав потребителей».

4.2.Срок ответа на обращения (жалобы) граждан – 10 календарных дней с момента поступления такого обращения (жалобы) в учреждение. Десятидневный срок начинается исчисляться на следующий день, после поступления обращения (жалобы) в учреждение.

4.3.В случае, если окончание срока для ответа на обращение (жалобу) выпадает на выходной (праздничный) день, срок направления ответа переносится на следующий за выходным (праздничным) рабочий день.

4.4.Жалоба гражданина может быть направлена:

- 1) при личном обращении на стойке администратора (в рабочее время учреждения) по адресу: 199004, Россия, г. Санкт-Петербург, наб. Макарова, д. 60, стр. 1, помещ. 427Н,
- 2) по электронной почте по адресу: oridentspb@yandex.ru (на сайте www.orident.ru)
- 3) почтой по адресу: 199004, Россия, г. Санкт-Петербург, наб. Макарова, д. 60, стр. 1, помещ. 427Н,

4.5.В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме.

4.6.Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения в иных уполномоченных органах и организациях.

4.7.Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала учреждения в судебном порядке. Гражданин вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

5.1.По результатам рассмотрения жалобы главный врач (исполняющий обязанности главного врача) принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;
- возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах.

2) отказывает в удовлетворении жалобы;

3) запрашивает дополнительные документы, необходимые для объективного рассмотрения обращения (жалобы) гражданина;

5.2.В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в вышестоящие органы или в суд.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до его отмены или замены.

6.2. Изменения и дополнения вносятся приказом руководителя Организации.

6.3. Если положения настоящего документа противоречат действующему законодательству, применяются нормы законодательства.