

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и обращений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие «01» февраля 2024г.



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «МедАверс»

В.Б.Ц. Дориева

«01» февраля 2024г.

Положение о порядке рассмотрения жалоб и обращений П-10-58/2024

Разработал:
Начальник ОВКК.
Э.И. Егорова
«01» февраля 2024г.

Согласовано:
Начальник правового отдела
Б.З. Дармаев
«01» февраля 2024г.

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

1. Цель

1.1 Регулирование правоотношений, связанных с реализацией права гражданина Российской Федерации на обращение к должностному лицу, закрепленного [Конституцией](#) Российской Федерации

1.2 Установление Порядка рассмотрения жалоб и обращений пациентов.

2. Нормативно справочная информация:

- Федеральный Закон от 02.05.2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей"

- Постановление Правительства РФ №736 от 11.05.2023г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

3. Термины, сокращения, используемые в настоящем Положении:

обращение (далее - обращение) – это предложение, заявление или жалоба, направленное должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина в ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО Детская Клиника «ДИАГРУПП», ООО «Поликлиника медицинских осмотров», ООО «Поликлиника регион»;

предложение - рекомендация пациента по совершенствованию, развитию и улучшению качеству оказания медицинских услуг ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП» ООО Детская Клиника «ДИАГРУПП», ООО «Поликлиника медицинских осмотров», ООО «Поликлиника Регион»;

заявление - просьба пациента о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинского персонала и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;

жалоба - просьба пациента о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО «ДИАГРУПП», ООО Детская Клиника «ДИАГРУПП», ООО «Поликлиника медицинских осмотров», ООО «Поликлиника регион»;

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

КОЖиП – книга отзывов, жалоб и предложений;

КМП – качество медицинской помощи;

МО – медицинская организация;

МЗ РБ – Министерство здравоохранения Республики Бурятия;

ПО – поликлиническое отделение;

К по РЖ – комиссия по разбору жалоб;

СП – структурное подразделение;

ТФОМС по РБ – Территориальный фонд обязательного медицинского страхования по Республике Бурятия;

Роспотребнадзор РБ – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Бурятия;

Росздравнадзор РБ – Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения по Республике Бурятия.

ООО «ПМО» - ООО «Поликлиника медицинских осмотров».

ООО ДК «Диагрупп» - ООО Детская Клиника «Диагрупп»

4. Общее положение

Настоящее Положение распространяется на ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО Детская Клиника «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион», а также на правоотношения, связанные с обращением иностранных граждан и лиц без гражданства.

Настоящее Положение определяет общие правила приема, регистрации, учёта и Порядок рассмотрения жалоб и обращений, поступивших в ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО Детская Клиника «ДИАГРУПП», ООО «Поликлиника медицинских осмотров», ООО «Поликлиника Регион».

5. Права пациента при рассмотрении жалобы и обращения. Гарантии безопасности пациента в связи с его обращением.

5.1 При рассмотрении обращения пациент имеет следующие права и гарантии:

5.1.1 Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

5.1.2 Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

5.1.3 Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

5.1.4 Обращаться с жалобой на принятое обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы, обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.5 Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.2 Запрещается преследование пациента в связи с его обращением с критикой деятельности ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион», либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.3 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. При рассмотрении обращения не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.

6.1 Обращение (письменное, устное, анонимное, в том числе при личном обращении), поступившее в ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» подлежит обязательному рассмотрению.

6.2 Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, прием и консультации пациента, несут ответственность за принятые ими меры. При окончании служебного расследования, ответственные должностные лица обязаны поставить в известность пациента о завершении разбора обращения.

7. Требования к письменному обращению

7.1 Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый/электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

7.2 В случае необходимости подтверждения своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

8. Порядок приёма, регистрации, учета обращений, рассмотрение

8.1 Ответственные лица, имеющие доступ к электронным сервисам, социальным сетям ООО «МедАверс» ежедневно мониторят электронную почту - входящие письма, обращения: на сайте ООО «ДИАГРУПП», электронные адреса: glavvrachdiamed@yandex.ru, diamed2005@yandex.ru, социальные сети: «ВКонтакте», «Instagramm», «Одноклассники», «2GIS», мессенджеры: Viber, WhatsApp, Telegramm;

8.2 Ответственные лица ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника Регион» проводят ежедневно контроль обращений, предложений, заявлений, жалоб в «КОЖиП»

8.3 Поступившие обращения с момента выявления направляются в Комиссия по рассмотрению жалоб, обращений (*приложение №1*) ООО «МедАверс», секретарю К по РЖ по корпоративной почте «Zimbra».

8.4 Секретарь К по РЖ регистрирует обращение в Журнале регистрации обращений в течение рабочего дня. При регистрации обращения указывается дата регистрации, присваивается регистрационный номер.

8.4.1 При отсутствии фамилии, имени, отчества, даты рождения, контактные данные (*почтовый адрес/электронная почта/номер телефона*) обратившегося пациента секретарь - менеджеру К по РЖ идентифицирует, верифицирует пациента в течение 4 календарных дней.

8.4.2 После регистрации секретарем К по РЖ обращение направляется в Комиссия по рассмотрению жалоб, обращений для принятия решения:

а) о принятии обращения к рассмотрению;

б) об оставлении обращения без рассмотрения (*в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения*).

8.4.3 Секретарь К по РЖ уведомляет пациента о регистрации обращения, о начале рассмотрения обращения по телефону, на адрес электронной почты, указанному в обращении в течение рабочего дня с момента идентификации, верификации, регистрации.

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

8.4.4 Секретарь К по РЖ направляет руководителям ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» для рассмотрения.

9 Порядок рассмотрения обращений на качество оказания медицинской помощи

9.4 Руководители ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион»:

9.1.1 Рассматривают обращение на ВК ООО в течение 10 календарных дней, оформляют протокол рассмотрения, готовят ответ заявителю

9.1.2 Направляют протокол рассмотрения в Комиссию по рассмотрению жалоб, обращений ООО «МедАверс» с целью контроля правильности, корректности принятого решения и подготовки ответа заявителю;

9.5 По итогам рассмотрения обращения оставленного в КОЖиП, после подписания председателем Комиссии, руководителем ООО заполняется раздел в КОЖиП «Меры принятые по обращению»:

- *Принятые меры (корректирующие и предупреждающие);*
- *Доведение до пациента информации по принятым мерам (по телефону, при личной беседе);*
- *Претензия исчерпана или удовлетворена;*
- *Претензия не удовлетворена, поставлена в известность К по РЖ с указанием даты передачи претензии, ФИО и должности члена К по РЖ.*
- *Информация об ответе (№ исх.письма, дата, способ: электронная почта/Почта России).*

9.6 При рассмотрении обращения руководители ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» используют видеоаудио записи, аудиозвонки, МИС «Медиалог», объяснительные сотрудников, НПА, локальные нормативные документы.

10 Порядок рассмотрения обращений на сервисное обслуживание

10.4 Секретарь К по РЖ направляет зарегистрированное обращение руководителю ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион».

10.5 Руководители ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион»:

10.5.1 Рассматривают обращение в течение 3 календарных дней, оформляют протокол рассмотрения, готовят ответ заявителю;

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

10.5.2 Направляют протокол рассмотрения в Комиссию по рассмотрению жалоб, обращений ООО «МедАверс» секретарю К по РЖ для контроля правильности, корректности принятого решения.

10.6 По итогам рассмотрения обращения, оставленного в КОЖиП, после подписания протокола председателем Комиссии, руководителем ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» заполняется раздел в КОЖиП «Меры принятые по обращению»:

- *Принятые меры (корректирующие и предупреждающие);*
- *Доведение до пациента информации по принятым мерам (по телефону, при личной беседе);*
- *Претензия исчерпана или удовлетворена;*
- *Претензия не удовлетворена, поставлена в известность К по РЖ с указанием даты передачи претензии, ФИО и должности члена К по РЖ.*
- *Информация об ответе (№ исх.письма, дата, способ: электронная почта/Почта России)*

10.7 При рассмотрении обращения руководители ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» используют видеоаудио записи, аудиозвонки, МИС «Медиалог», объяснительные заинтересованных сотрудников, НПА, локальные нормативные документы.

11 Сроки рассмотрения обращений пациентов.

11.4 Обращение на качество оказанной медицинской помощи рассматривается руководителями ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» в течение 10 календарных дней с момента регистрации обращения, на сервисное обслуживание в течение 3 рабочих дней с момента поступления от секретаря К по РЖ.

11.5 Подготовка, направление письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения;

11.6 Обращения пациента на возврат денежных средств, израсходованных на оплату оказанной медицинской помощи срок рассмотрения обращения – 7 календарных дней со дня предъявления обращения. Подготовка, направление письменного ответа заявителю в течение 10 дней со дня предъявления обращения.

11.7 Ответ на обращение подписывается главным врачом или медицинским директором ООО «МедАверс».

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

11.8 Помощник Генерального директора направляет ответ заявителю по указанному в обращении почтовому адресу/электронную почту в соответствии с установленными сроками.

11.9 При необходимости ответ на обращение может быть размещено в личном кабинете пациента на сайте ООО «ДИАГРУПП».

11.10 Обращение пациентов считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

11.11 Еженедельно на планёрке руководители ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» докладывает информацию о поступлении обращения, повод обращения, о результатах рассмотрения, принятом решении.

12 Порядок рассмотрения устных обращений пациентов.

Устное обращение, предложение, заявление, жалоба, поступившее в ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» подлежит обязательному рассмотрению и переводу в письменное заявление. В случае отказа от перевода в письменное заявление – проводить разбор согласно данному Положению.

13 Личный прием пациента.

13.4 Личный прием пациента в ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» проводится Генеральным директором, медицинским директором, главным врачом, в их отсутствие заместителем главного врача по лечебной работе ООО, согласно графика.

13.5 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения информации на информационных стендах, на сайтах ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион»

13.6 Обращения при личном приеме регистрируется у помощника Генерального директора в письменном виде.

13.7 При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

13.8 Должностное лицо, осуществляющее личный прием пациентов, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

а) удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

б) отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

в) принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, при этом разъяснить ему причины, по которым решение не может быть принято в процессе приема; рассмотрение письменного обращения в соответствии с п.5 Положения.

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

13.10 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (п.6 ст. 13 ФЗ от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

13.11 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

14 Порядок рассмотрения отдельных обращений:

14.4 В случае если в письменном обращении жалобе, предложении, заявлении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается. Обращение фиксируется как анонимное и используется для последующего анализа причин обращения.

14.5 Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в органы внутренних дел.

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

14.6 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом и подлежат направлению в органы внутренних дел.

14.7 В случае если, текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается пациенту, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

14.8 В случае если, в письменном обращении пациента содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращение не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется пациенту, направивший обращение.

14.9 В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены по решению Комиссии по разбору жалоб и обращений не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

14.10 В случае поступления в ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» обращения, направленного из МЗ РБ, ТФОМС по РБ, Роспотребнадзора, Росздравнадзора, информация о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах направляется в адрес соответствующего органа.

15 Порядок исполнения решений Комиссии по РЖ по результатам рассмотрения обращений

15.4 Руководители ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» по итогам рассмотрения обращения К по РЖ разрабатывают план мероприятий по устранению выявленных нарушений. План мероприятий предоставляется в К по РЖ в течение срока, указанного в протоколе рассмотрения К по РЖ.

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

15.5 Секретарь К по РЖ осуществляет контроль за сроком исполнения решений, указанного в Протоколе рассмотрения обращения.

15.6 К по РЖ проводит согласование, утверждение плана мероприятий по устранению выявленных нарушений.

15.7 ОВКК ООО «МедАверс» в рамках проведения внутренних аудитов проводит контроль исполнения плана мероприятий по устранению выявленных нарушений.

15.8 ОВКК ООО «МедАверс» при проведении внутреннего аудита при выявлении неисполнения решений, плана мероприятий по предупреждению, устранению нарушений при оказании медицинской помощи, сервисного обслуживания письменно информирует Генерального директора.

15.9 Руководители ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» в организациях постоянно, еженедельно на планёрке ООО разбирают поступившее обращение, принятое решение по итогам рассмотрения.

15.10 К по РЖ каждые полгода на общей планёрке докладывает руководителям ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион» (старшие м/с) анализ причин обращения на сервисное обслуживание; на врачебных конференциях анализ причин обращений на качество оказания медицинской помощи.

16 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений пациентов

Должностные лица ООО «МедАверс», ООО «ДИАГРУПП», ООО ДК «ДИАГРУПП», ООО «ПМО», ООО «Поликлиника регион», ответственные за работу с обращениями пациентов, осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, законных интересов пациентов.

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

Приложение 1

Положение о Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений

1. Общие положения

1.1 Комиссия по разбору жалоб, обращений создается в целях обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи, сервисного обслуживания своевременно, надлежащего качества, с целью совершенствования организации оказания медицинской помощи.

1.2 В своей деятельности Комиссия по рассмотрению жалоб, обращений руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, настоящим Положением.

2. Функции Комиссия по разбору жалоб, обращений

Комиссия по рассмотрению жалоб, обращений осуществляет следующие функции:

2.1 определение обоснованности предъявляемых требований в обращениях, предложениях, заявлениях, жалобах;

2.2 выявление причин обращения пациента или его законного представителя с жалобой, обращением, заявлением, предложением;

2.3 анализ причин обращений пациентов;

2.4 принятие управленческих решений по результатам анализа причин обращений;

2.5 разработка плана мероприятий по предупреждению, устранению нарушений при оказании медицинской помощи, сервисного обслуживания;

2.6 передача обращений на рассмотрение ВПК по КМП жалоб, обращений на качество оказанной медицинской помощи;

2.7 внесение в установленном порядке предложений Генеральному директору по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений;

ООО «МедАверс»	О порядке рассмотрения жалоб и предложений		
Положение	П-10-58/2024	Издание 1	Дата ввода в действие « 01» февраля _ 2024 г.

2.8 при необходимости организация и проведение очной экспертизы, встречи руководителя с пациентом или его законным представителем.

Решение комиссии оформляется протоколом и доводится до сведения обратившегося.

3. Порядок создания Комиссии по рассмотрению жалоб и предложений

3.1 Комиссия по рассмотрению жалоб и обращений создается на основании приказа Генерального директора;

3.2 Положение о Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений, порядок работы, учёта, предоставления отчётности по итогам деятельности, и состав Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений утверждается приказом Генерального директора организации.

3.3 Комиссия по рассмотрению жалоб и обращений состоит из председателя, секретаря, членов Комиссии.

3.4 Председателем Комиссии по рассмотрению жалоб и предложений назначается главный врач ООО «МедАверс».

3.5 Председатель Комиссии несёт ответственность за деятельность Комиссии по рассмотрению жалоб и предложений, своевременность, обоснованность, объективность принятых решений Комиссией.

3.6 Секретарь Комиссии по рассмотрению жалоб и предложений осуществляет функции:

- составление планов – графиков заседаний Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений;

- подготовка материалов для заседания Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений;

- уведомление членов Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений о дате, времени проведения заседания

- оформление решений Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений.

3.7 Заседание Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений проводится не реже одного раза в неделю. В случае необходимости проводится внепланово (если вопрос не разрешен на уровне структурного подразделения).

3.8 Председатель Комиссии по рассмотрению жалоб, обращений еженедельно на общей планёрке, а также ежеквартально, по итогам года представляет отчёт о работе комиссии.

