**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**"ЗЕМСКЛИНИКА"**

**107076, город Москва, Краснобогатырская улица, дом 90,**

**строение 1, помещение XXVIII, этаж 1**

**ОГРН 1197746399069 от 21 июня 2019 г. ИНН 9718140681 КПП 771801001**

**р/с 40702810540000062835 в ПАО Сбербанк БИК 044525225 к/с 30101810400000000225**

**лицензия № Л041-01137-77/00341592 от 25.12.2020 г.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Правила подачи обращений в медицинской организации**

**ООО «Земсклиника»**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Клиники. К директору и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений пациентов. 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, о чем делается запись в журнале обращений пациентов. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4. 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.

5. 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 адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.