

Приложение № 1

к Порядку рассмотрения обращений
граждан в ООО «Линия жизни»

Порядок подачи и рассмотрения обращений

Уважаемый пациент (законный представитель пациента)!

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ) в случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи и (или) к работе подразделений и/или работников ООО «Линия жизни» (далее – Клиника), а также иных вопросов, в том числе связанных с деятельностью Клиники:

- Граждане могут написать в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, письменное заявление (обращение) на имя главного врача Клиники или обратиться лично в часы приема.
- Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в момент поступления в Клинику. Регистрируются обращения в приёмной главного врача Клиники.
- Клиника обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- Обращения рассматриваются врачебной комиссией или уполномоченными лицами в течение 10 календарных дней с даты их регистрации. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом заявитель уведомляется о продлении срока его рассмотрения.
- Клиника дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

- Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов и о принятых мерах направляется заявителю по информационным системам общего пользования или почтовому адресу, указанному в обращении.
- В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.