

Работа с обращениями граждан в клиниках осуществляется в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказа Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», приказа Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также локальными нормативными актами клиник.

В соответствии с законодательством в клиниках подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к ответственному лицу во время приема граждан.

Прием обращений граждан осуществляется:

- через официальный сайт по адресу: www.dentservice.ru (обращения в форме электронного документа);
- по электронной почте организации (обращения в форме электронного документа);
- посредством получения корреспонденции по каналам почтовой, специальной и иной связи, а также доставленной нарочным по адресу медицинской организации (обращения в письменной форме);
- посредством внесения записей в Книгу отзывов и предложений клиники (жалобную книгу);
- при личном приеме граждан руководителем и иными уполномоченными на то лицами (устные обращения).

Обращения оформляются гражданами в произвольной форме.

В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны:

- наименование медицинской организации либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направляющего обращение, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложена суть предложения, заявления или жалобы;
- поставлены дата и личная подпись гражданина, направившего обращение, либо его представителя по доверенности с приложением документа, подтверждающего полномочия представителя.

В случае необходимости к письменному обращению гражданином могут быть приложены документы и материалы либо их копии в подтверждение своих доводов.

Обращаем Ваше внимание на то, что 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 обращении в форме электронного документа в обязательном порядке должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направляющего обращение;
- адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложена суть предложения, заявления или жалобы.

В случае необходимости гражданином могут быть приложены к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Потребители медицинских услуг вправе направлять обращения (жалобы) в госорганы и организации всеми предусмотренными законом способами.