

ФГБУН КНИИГиПК ФМБА России	(П-04)-43-027	Версия 3
Правила внутреннего распорядка в клинике ФГБУН КНИИГиПК ФМБА России для пациентов, их законных представителей, лиц, осуществляющих уход за пациентом, посетителей		

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом, его законным представителем, лицом, осуществляющим уход за пациентом, и Учреждением

1 Пациент, его законный представитель, лицо, осуществляющее уход за пациентом (далее - Участник), в случае возникновения сложностей в получении медицинской помощи или спорных ситуаций для их разрешения имеют право обратиться как в устной, так и в письменной форме (в том числе по сети Интернет по адресу электронной почты: mail@niigpk.ru) к заведующему профильным отделением клиники Учреждения, заместителю директора по лечебной работе, директору Учреждения.

2 Личный прием граждан должностными лицами клиники Учреждения проводится в установленные для приема дни и часы, информация об этом размещается на информационном стенде.

3 При личном приеме Участник предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Участника может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4 Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, Участнику даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приёма Участнику может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее предоставлялся ответ по существу поставленных вопросов.

5 Письменное обращение, направленное непосредственно директору Учреждения, регистрируется начальником канцелярии Учреждения в течение 3 дней с момента поступления.

6 При оформлении письменного обращения:

6.1 Указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица, либо должность лица, которому адресуется обращение;
- фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) лица, инициирующего обращение - Участника;
- почтовый (электронный) адрес, по которому предполагается получение ответа (либо уведомление о переадресации обращения);

6.2 Излагается суть жалобы, заявления или предложения.

6.3 Ставится личная подпись и дата.

6.4 Прилагаются документы и материалы (либо их копии), подтверждающие доводы письменного обращения (при наличии).

7 В обращении, поступившем в форме электронного документа, указывается фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) Участника, адрес электронной почты, по которому предполагается получение ответа (либо уведомление о переадресации обращения), документы и материалы в электронной форме, подтверждающие предоставленные доводы.

8 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях директор Учреждения, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения, не более, чем на 30 дней, уведомив Участника о продлении срока рассмотрения обращения.

9 По результатам объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на устранение причин, а также восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Участника, предоставляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10 Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, либо уполномоченным на то лицом, с последующим направлением по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменном виде, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.