

Обращения (жалобы) пациентов

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Обращения (жалобы) могут быть направлены:

- 1) на адрес электронной почты info@epilepsy-center.net
- 2) по почтовому адресу: 127566, г. Москва, Высоковольтный проезд, дом 1, корп. 3
- 3) переданы работнику клиники

Требования к обращению:

1. Обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем, – фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства/почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон и адрес электронной почты (по желанию).
2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.
3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т. п.).

Сроки рассмотрения обращений:

1. Обращения рассматриваются по общим вопросам в течение 30 дней с даты регистрации обращения, по вопросам качества оказания медицинской помощи в течение 10 дней с момента регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, если для их исполнения указан другой срок. При необходимости срок рассмотрения может быть продлен, на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.
2. Обращения, связанные с оказанием заявителю медицинской помощи, рассматриваются врачебной комиссией, организованной в соответствии с требованиями приказа Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н.