



НАКФФ
МЕДИЦИНСКАЯ
КЛИНИКА

РОССИЯ, 109089 МОСКВА,
УЛ. УГРЕШСКАЯ, Д.2, СТР.7, КБ.102
ТЕЛ./ФАКС +7 (495) 259-44-44
WWW.CLINICNAKFF.RU

ПРИКАЗ

«26 октября 2020 г.

№ 2032-4

Москва

«О введении порядка работы с обращениями в ООО «МК НАКФФ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

В целях обеспечения порядка работы с поступающими обращениями:

1. Утвердить Регламент по рассмотрению обращений в ООО «МК НАКФФ» (Приложение №1).
2. Утвердить Инструкцию по рассмотрению обращений в ООО «МК НАКФФ» (Приложение № 2).
3. Довести Инструкцию до потребителей путем размещения Инструкции на сайте ООО «МК НАКФФ». Ответственным за это назначить Попова А.В.
4. Ответственным за исполнение настоящего Приказа назначить Главного врача ООО «МК НАКФФ».

Генеральный директор

К.А. Жаркова



НАКФФ
МЕДИЦИНСКАЯ
КЛИНИКА

РОССИЯ, 109089 МОСКВА,
УЛ. УГРЕШСКАЯ, Д.2, СТР.7, КБ.102
ТЕЛ./ФАКС +7 (495) 259-44-44
WWW.CLINICNAKFF.RU

Приложение № 1 к Приказу № 2031 от 26.10.2020

УТВЕРЖДАЮ»
ООО «МК НАКФФ»

К.А. Жаркова
«26 » октября 2020 г

РЕГЛАМЕНТ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ В ООО «МК НАКФФ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также постановлением Правительства от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.2. Регламент определяет порядок работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее «Инициатор»), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений, подготовки ответов на письменные обращения (в том числе поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Регламент разработан для достижения следующих целей:

- соблюдение прав пациентов при предоставлении им платных медицинских услуг;
- повышение имиджа Клиники и создание безупречной деловой репутации в соответствующем сегменте рынка;
- формирование и внедрение в ежедневную практику деятельности Клиники надлежащих норм и традиций корпоративного поведения, отвечающих деловым этическим нормам;
- повышение уровня лояльности пациентов к Клинике путем повышения степени удовлетворенности качеством услуг;
- предотвращение оттока пациентов;
- повышение уровня конкурентоспособности услуг, предлагаемых Клиникой.
- снижение количества претензий и исков;
- изучение удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощью;
- подготовка предложений для руководителя Общества, направленных на устранение причин возникновения дефектов медицинской помощи, повышение качества и эффективности оказываемой медицинской помощи.

1.4. Установленный настоящим Регламентом порядок распространяется на обращения Инициаторами по вопросам качества медицинской помощи.

1.5. Требования настоящего Регламента обязательны для выполнения всеми должностными лицами Клиники.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Платные медицинские услуги – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор).
2. Инициатор – 1. физическое лицо, имеющее намерение получить или получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором; 2. физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.
4. Обращение Инициатора (далее - обращение) - направленные в Клинику в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.
5. Предложение - рекомендация Инициатора по совершенствованию деятельности Клиники, повышению качества обслуживания.
6. Заявление - просьба Инициатора о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Клиники или отдельных сотрудников Клиники, либо критика деятельности Клиники или отдельных его специалистов.
7. Жалоба (претензия) - просьба Инициатора о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
8. Личный прием Инициатора – прием Главным врачом Клиники или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.
9. Коллективное обращение – обращение двух или более Инициаторов по общему для них вопросу.

3. ПРАВА ИНИЦИАТОРА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Любой Инициатор имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

3.2. Требования к письменному обращению:

3.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем, фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию) и суть обращения.

3.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

3.2.3. Обращение должно быть подписано Инициатором 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.).

3.2.4. Письменное обращение должно быть подано одним из способов: по почте РФ на адрес Клиники; лично, с обязательной регистрацией на Регистратуре с отметкой о принятии; по электронной почте по адресу: clinic@naspp.ru

3.3. Требования к устному обращению:

3.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема Главным врачом Клиники или уполномоченным им лицом.

График приема:

Главный врач: каждый вторник с 13.00 до 16.00 по предварительной заявке по телефону клиники +7 (495) 320-33-48.

3.3.2. Во время личного приема Инициатор обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается.

3.3.3. В случае если во время личного приема от Инициатора поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации входящей корреспонденции в Регистратуре и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.3.4. Устные обращения Главный врач Клиники или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

3.4. При рассмотрении его обращения Инициатор имеет следующие права:

3.4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного Инициатора отсутствует.

3.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены.

3.4.5. Обратиться с жалобой на принятые по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Клиника гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.6. Не допускается взимание платы с обратившихся за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Все поступающие в клинику письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале входящей корреспонденции в Регистратуре, в день поступления.

4.2. При регистрации письменных обращений в Журнале входящей корреспонденции делается отметка о наличии/отсутствии приложений.

4.3. При поступлении письменного обращения в закрытом (заклеенном) конверте конверт не вскрывается.

4.4. После регистрации старший администратор передает обращение Генеральному директору (лицу, назначенному Генеральным директором) согласно внутреннему порядку.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Срок ответа на поступившее обращение составляет 10 календарных дней с даты его получения Клиникой. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или

наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, Инициатору направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

5.1. Генеральный директор (лицо, назначенное Генеральным директором) регистрирует в Журнале учета поступивших документов обращение и передает обращение ответственному Исполнителю и соисполнителям. В Журнале ставится отметка о сроке его исполнения. Ответственный Исполнитель и соисполнители определяются Генеральным директором.

5.2. В качестве соисполнителей в обязательном порядке включаются Главный врач Клиники, Заместитель Генерального директора, Руководитель контрольно-правового отдела.

5.3. Ответственный Исполнитель в течение 2 рабочих дней должен предоставить на согласование соисполнителям и Генеральному директору в электронном виде вариант ответа на обращение и отдельно описать ситуацию по обращению. Оригиналы медицинской документации в этот же срок передаются Руководителю контрольно-правового отдела для их дальнейшего анализа.

5.4. Соисполнители обязаны в течение 2 рабочих дней предоставить на согласование ответственному Исполнителю и Генеральному директору мотивированный ответ на обращение с учетом позиции ответственного Исполнителя и медицинской документации, либо в этот же срок потребовать назначения совещания по данному обращению.

5.5. По требованию любого участника, ответственного за подготовку соответствующего ответа, должно быть собрано совещание. Совещание проводится в течение 2 рабочих дней с даты получения такого требования.

5.6. Окончательный вариант ответа на обращение готовит Руководитель контрольно-правового отдела. Срок подготовки окончательного ответа – 1 рабочий день с даты согласования всеми исполнителями. Окончательный вариант ответа передается на подпись Генеральному директору.

5.7. Копия ответа должна храниться в контрольно-правовом отделе.

5.8. Подписанный Генеральным директором ответ направляется: в случае получения обращения по электронной почте – на адрес электронной почты и заказным с уведомлением на адрес лица, отправившего обращение; в случае получения обращения по почте РФ или через Регистратуру - заказным с уведомлением на адрес лица, отправившего обращение.

6. ОСОБЕННОСТИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ, ПОДАННЫЕ С НАРУШЕНИЕМ УСТАНОВЛЕННОГО ПОРЯДКА.

6.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным настоящим Регламентом, не рассматриваются.

6.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Клиники, Клиника вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и обратиться в правоохранительные органы с соответствующим заявлением.

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение недается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается Инициатору, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка по данному вопросу прекращается. Инициатор уведомляется о принятом решении.

6.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, Инициатору сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.6. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание Инициатором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

7. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного законодательством и настоящим Регламентом, возлагается на главного врача Клиники или уполномоченное Генеральным директором другое лицо.

7.2. Ежемесячно, в последний день отчетного месяца, Руководителем контрольно-правового отдела передается в электронном виде Генеральному директору и Заместителю Генерального директора сводный отчет о поступивших за отчетный месяц обращениях и ответах на них.

7.3. Сотрудники Клиники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

8. ПОРЯДОК УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ НА ОБРАЩЕНИЕ

8.1. В случае, если по результатам проведенной проверки принято решение об удовлетворении обращения Инициатора, после направления ему ответа с ним заключается Соглашение о добровольном удовлетворении требований.

8.2. Соглашение о добровольном удовлетворении требований должно содержать указание на отказ Инициатора от заявленной претензии, а также порядок, сроки и условия добровольного удовлетворения требований.

8.2. Соглашение о добровольном удовлетворении требований готовится Контрольно-правовым отделом на основании ответа на обращение и подписывается Генеральным директором.

8.3. Соглашение о добровольном удовлетворении требований подписывается в двух экземплярах. Один его экземпляр передается Инициатору.

8.4. Фактическое исполнение Соглашения о добровольном удовлетворении требований осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренном в Соглашении.



НАКФФ
МЕДИЦИНСКАЯ
КЛИНИКА

РОССИЯ, 109089 МОСКВА,
УЛ. УГРЕШСКАЯ, Д.2, СТР. КБ.102
ТЕЛ./ФАКС +7 (495) 259-44-44
WWW.CLINICNAACP.RU

Приложение № 2 к Приказу № 803/94 от 26.10.2020

УТВЕРЖДАЮ»

ООО «МК НАКФФ»

К.А. Жаркова

«26 » окт. 2020 г

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ В ООО «МК НАКФФ»

Инициатор – 1. физическое лицо, имеющее намерение получить или получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором; 2. физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

1. ПРАВА ИНИЦИАТОРА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

1.1. Любой Инициатор имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

1.2. Требования к письменному обращению:

1.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем, фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию) и суть обращения.

1.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

1.2.3. Обращение должно быть подписано Инициатором 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.).

1.2.4. Письменное обращение должно быть подано одним из способов: по почте РФ на адрес Клиники; лично, с обязательной регистрацией на Регистратуре с отметкой о принятии; по электронной почте по адресу: clinic@nacpp.ru

1.3. Требования к устному обращению:

1.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема Главным врачом Клиники или уполномоченным им лицом.

График приема:

Главный врач: каждый вторник с 13.00 до 16.00 по предварительной заявке по телефону клиники +7 (495) 320-33-48.

1.3.2. Во время личного приема Инициатор обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается.

1.3.3. В случае если во время личного приема от Инициатора поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации входящей корреспонденции в Регистратуре.

1.3.4. Устные обращения Главный врач Клиники или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

1.4. При рассмотрении его обращения Инициатор имеет следующие права:

1.4.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

1.4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного Инициатора отсутствует.

1.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены.

1.4.5. Обратиться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. Клиника гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.6. Не допускается взимание платы с обратившихся за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все поступающие в клинику письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале входящей корреспонденции в Регистратуре, в день поступления.

2.2. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения - об этом делается соответствующая отметка в Журнале входящей корреспонденции.

2.3. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале входящей корреспонденции.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

1.1. Срок ответа на поступившее обращение составляет 10 календарных дней с даты его получения Клиникой. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, Инициатору направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

4. ОСОБЕННОСТИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ, ПОДАННЫЕ С НАРУШЕНИЕМ УСТАНОВЛЕННОГО ПОРЯДКА.

4.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным настоящей Инструкцией, не рассматриваются.

4.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Клиники, Клиника вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и обратиться в правоохранительные органы с соответствующим заявлением.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается Инициатору, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка по данному вопросу прекращается. Инициатор уведомляется о принятом решении.

4.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, Инициатору сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.6. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание Инициатором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

5. ПОРЯДОК УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ НА ОБРАЩЕНИЕ

5.1. В случае, если по результатам проведенной проверки принято решение об удовлетворении обращения Инициатора, после направления ему ответа с ним заключается Соглашение о добровольном удовлетворении требований.

5.2. Соглашение о добровольном удовлетворении требований должно содержать указание на отказ Инициатора от заявленной претензии, а также порядок, сроки и условия добровольного удовлетворения требований.

5.2. Соглашение о добровольном удовлетворении требований готовится Контрольно-правовым отделом на основании ответа на обращение и подписывается Генеральным директором.

5.3. Соглашение о добровольном удовлетворении требований подписывается в двух экземплярах. Один его экземпляр передается Инициатору.

5.4. Фактическое исполнение Соглашения о добровольном удовлетворении требований осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренных в Соглашении.

5.5. Затраты, связанные с удовлетворением требований Инициатора возмещаются работниками Клиники, в результате виновных действий которых возникли недостатки услуги.