



Полный комплект документов по работе с претензиями пациентов

**Практическое руководство для клиник
по досудебному урегулированию споров**

Содержание

Недовольные качеством лечения и диагностики пациенты жалуются сразу в несколько инстанций. В письмах указывают до десяти адресатов: от Роспотребнадзора до президента. Как следствие, по одной жалобе медорганизации грозит череда внеплановых проверок и судов. Елена Капитонова, доцент кафедры уголовного права ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет», к. ю. н. разработала практическое руководство для клиник по досудебному урегулированию споров. Предлагаем пошаговый алгоритм и готовые образцы документов.

- 3** Алгоритм работы с претензиями пациентов
- 5** Положение об организации работы с обращениями граждан
- 16** Приказ о работе с обращениями граждан
- 17** Бланк претензии о некачественном оказании медицинской услуги
- 19** Формулировки договора на оказание платных медуслуг. Раздел о порядке подачи претензий
- 20** Форма журнала регистрации обращений пациентов
- 21** Образец формального ответа на претензию с уведомлением о переносе срока ее рассмотрения по существу
- 23** Образец мотивированного развернутого ответа на претензию
- 25** Образец формального ответа с отказом в рассмотрении претензии
- 26** График приема по личным вопросам

Автор-составитель

Елена Капитонова,
доцент кафедры уголовного права
ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет», к. ю. н.

10

календарных дней

со дня поступления —
срок рассмотрения
претензии (ст. 31 Закона
«О защите прав
потребителей»)



1
шаг

Алгоритм работы с претензиями пациентов

Подготовьте внутренние документы

Разработайте и утвердите локальные нормативные акты:

- Положение об организации работы с обращениями граждан. Пропишите последовательность действий и их сроки → 5;
- Приказ о назначении ответственного лица за работу с обращениями пациентов. В приказе можно предусмотреть полномочия на работу с любыми претензиями или только в отношении отдельных претензий. Например, устных или поступивших через сайт медорганизации. Также в приказе можно утвердить необходимые формы → 16.

2
шаг

Разместите бланки претензий в доступном для пациентов месте

Готовый шаблон претензии не позволит недовольному пациенту выйти за рамки предложенной формы и выплескивать эмоции → 17. Обязательные пункты: дата, время и место, участники ситуации, данные о гражданине.

Разместите бланк претензии на сайте и положите в регистратуре, у администратора. Образец заполненной претензии вывесите на доске информации. Дополнительно можно включить в договор на оказание медуслуг раздел о порядке подачи претензий и ответа на них → 19.

3
шаг

Зарегистрируйте претензию

Внесите претензию в Журнал регистрации обращений пациентов. По документу удобно отслеживать сроки ответа на претензию и работу с ней → 20.

4
шаг

Подготовьте ответ на претензию

Есть два варианта ответа – формальный и мотивированный.

В первом случае дайте краткий ответ по существу, без развернутых объяснений и ссылок на законы → 21. Такой вариант подходит, если суд неизбежен. Это позволит клинике раньше времени не раскрыть свои аргументы противоположной стороне.

Краткий ответ на претензию можно дать, если для ответа по существу нужно больше времени, чем установил закон. Напомним, срок ответа 10 календарных дней – статья 31 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Например, при необходимости провести экспертизу вы можете уведомить об этом пациента и указать примерные сроки детального ответа.

Второй вариант – дать развернутый ответ с развернутыми доводами и ссылками на нормативные акты и судебную практику → 23.



Передайте ответ пациенту

Направьте ответ пациенту заказным письмом с уведомлением о вручении или отдайте лично под подпись.



Полезный совет

Когда клиника вправе не отвечать на претензию

Не отвечайте на претензию, если она:

- поступила анонимно или подписана неустановленным лицом;
- подписана гражданином, который не уполномочен представлять интересы пациента (без доверенности или родителем вместо совер-

шеннолетнего дееспособного ребенка);

- не содержит контактных данных, отчего неясно, куда отправлять ответ.

Во втором и третьем случаях готовьте формальный ответ с отказом в рассмотрении претензии (Приложение 8).

Положение об организации работы с обращениями граждан

Общество с ограниченной ответственностью «Добрая поликлиника»
(ООО «Добрая поликлиника»)

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
ООО «Добрая поликлиника»
№ 96/о от 22 июня 2018 года

Главный врач
_____ Д.М. Тарасов

ПОЛОЖЕНИЕ об организации работы с обращениями граждан в ООО «Добрая поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании 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. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в ООО «Добрая поликлиника» (далее – Медклиника), правила регистрации,

учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, 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. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

1.4. В случае участия в работе с обращением гражданина созданной в Медклинике врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в организации Положением о врачебной комиссии.

1.5. Основные понятия, используемые в Положении:

1.5.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Медклинику.

1.5.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности Медклиники.

1.5.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

1.5.4. Жалоба – обращение, содержащее критику работы Медклиники и (или) просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

1.5.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в Медклинику на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.

1.5.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан главным врачом Медклиники).

1.5.7. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом Медклиники или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.

1.5.8. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

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

2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.1. 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).

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

2.2.3. 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.).

2.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т. п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 2.2.1–2.2.3 настоящего Положения.

2.3. Требования к устному обращению:

2.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан главным врачом Медклиники или уполномоченным им лицом.

2.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал регистрации обращений пациентов.

2.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений пациентов и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.4. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

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

2.4.2. 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 гражданина отсутствует.

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

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

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

2.5. Медклиника 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.

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

3. Регистрация обращений

3.1. Все поступающие в Медклинику письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале регистрации обращений пациентов лицом, уполномоченным на то приказом главного врача, в день поступления.

3.2. В Журнале регистрации обращений пациентов указываются:

3.2.1. Ф. И. О. гражданина, подавшего обращение.

3.2.2. Адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии).

3.2.3. Дата поступления обращения.

3.2.4. Краткое содержание обращения (документов).

3.2.5. Результат рассмотрения.

3.2.6. Дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение.

3.2.7. Способ передачи ответа.

3.2.8. Лицо, подготовившее ответ на обращение (Ф. И. О. и должность лица, ответственного за рассмотрение).

3.3. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

3.4. 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 регистрации.

3.5. Если обращение гражданина передано в Медклинику в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал регистрации дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

3.6. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

3.7. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Каждое письменное обращение передается главному врачу Медклиники для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

4.2. По каждому обращению главный врач не позднее чем в двухдневный срок принимает одно из следующих решений:

4.2.1. Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями пациентов, либо иному уполномоченному главным врачом лицу.

4.2.2. Оставить обращение без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

4.3. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.

4.4. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

4.4.1. Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.

4.4.2. Принять обоснованное решение по обращению.

4.4.3. Сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.

4.4.4. В случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.

4.4.5. Обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения.

4.5. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке Медклиники, подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать

его лично при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы Медклиники. При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

4.7. Срок рассмотрения обращения, установленный в соответствии со статьей 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» – 10 календарных дней со дня его поступления.

4.8. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

5. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме

5.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы двумя способами – посредством электронного сообщения либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на электронный адрес Медклиники.

5.2. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение на сайте Медклиники, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае незаполнения указанных реквизитов система программными средствами информирует заявителя о невозможности принять его обращение.

5.3. При направлении письменного обращения на электронный адрес Медклиники оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

5.4. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал регистрации в день его поступления.

5.5. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

5.6. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

5.7. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Особенности рассмотрения устных обращений

6.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема главного врача Медклиники или уполномоченного им лица.

6.2. График личного приема утверждается руководством Медклиники.

6.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. Предварительная запись на личный прием возможна, если это предусмотрено локальными правовыми актами Медклиники.

6.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 2.3 настоящего Положения.

6.5. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

6.6. Устные обращения главный врач Медклиники или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В слу-

чае 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.

6.7. Если обращение требует детального изучения и (или) привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т. п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медклиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

7.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, не рассматриваются. В Журнале регистрации обращений пациентов при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

7.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Медклиники, организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему 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 с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

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

7.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

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

8. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

8.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на то главным врачом Медклиники, которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

8.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

8.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

8.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

8.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов они подшиваются к первому обращению.

8.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на главного врача Медклиники или уполномоченное им лицо.

9.2. Ежеквартально во второй декаде последнего месяца главному врачу Медклиники предоставляется отчет о количестве, форме, содержании обращений и ответов на них, который составляется лицом, ответственным за работу с обращениями пациентов.

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

Приказ о работе с обращениями граждан

Общество с ограниченной ответственностью «Добрая поликлиника»
(ООО «Добрая поликлиника»)

ПРИКАЗ

22 июня 2018 года

№ 96/о

О работе с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в ООО «Добрая поликлиника» (Приложение № 1).
2. Утвердить график приема граждан по личным вопросам (Приложение № 2).
3. Утвердить форму Журнала регистрации обращений пациентов (Приложение № 3).
4. Назначить лицом, ответственным за регистрацию письменных и устных обращений граждан, администратора Семенову О.А.
5. Назначить ответственными исполнителями за рассмотрение обращений граждан заместителя главного врача по медицинской части Влазнева Ю.Д. и юристконсульта Тихонова А.М.
6. Заместителю главного врача по медицинской части Влазневу Ю.Д. ежеквартально проводить анализ обращений граждан.
7. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач
ООО «Добрая поликлиника»

Д.М. Тарасов

Бланк претензии о некачественном оказании медицинской услуги

ПРЕТЕНЗИЯ о некачественном оказании медицинской услуги

Главному врачу ООО «Добрая поликлиника»
Тарасову Д.М.

от _____,
(Ф. И. О. заявителя)

проживающего(ей) по адресу: _____
конт. телефон (указывается по желанию): _____

«___» _____ 20___ г. я обратился(ась) в вашу организацию
за оказанием медицинской услуги: _____.
(указать вид услуги, платная она или бесплатная)

Между мною и вашей организацией:

был заключен договор № от «___» _____ .

договор не заключался

(нужное отметить галочкой; при наличии договора внести в претензию
его реквизиты)

Медицинскую услугу оказывал работник вашей организации _____

(указать должность и Ф. И. О. сотрудника)

Указанное обстоятельство подтверждается:

медицинской картой больного № _____

квитанцией от «___» _____ г. на сумму _____
(_____) рублей.

(нужное отметить галочкой; при отсутствии данных оставить незаполнен-
ным)

Оказанные мне медицинские услуги я считаю некачественными по сле-
дующим основаниям:

(изложить суть претензии)

Данное обстоятельство подтверждается:

- справкой № _____, выданной _____
- выпиской из медицинской карты амбулаторного больного медицинского учреждения
- иным документом _____

(нужное отметить галочкой; при отсутствии данных оставить незаполненным)

На основании изложенного прошу:

(изложить суть требования)

Приложение:

1. _____ – на ____ л.
2. _____ – на ____ л.
3. _____ – на ____ л.

(перечислить все приложенные документы с пометкой «(оригинал)» или «(копия)», указать количество страниц)

(личная подпись)

(фамилия, инициалы заявителя)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Формулировки договора на оказание платных медуслуг. Раздел о порядке подачи претензий

Договор на оказание платных медицинских услуг № 1

г. Иваново, Московская область

16 июля 2018 г.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Московской области «Больница», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице главного врача Васильева Михаила Владимировича, действующего на основании Устава, с одной стороны и Смирнов Александр Петрович, именуемый(ая) в дальнейшем «Потребитель» (Заказчик), с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору Исполнитель предоставляет Потребителю медицинские услуги по своему профилю деятельности в соответствии с выданной лицензией на осуществление медицинской деятельности (лицензия №, тел.), согласно Прейскуранту цен (тарифов) на медицинские услуги (далее – Прейскурант), утвержденным в установленном порядке, а Потребитель (Заказчик) обязуется оплатить оказанные услуги.

5.1. Споры и разногласия по настоящему договору решаются путем принятия сторонами мер по их урегулированию в досудебном претензионном порядке. Стороны договорились, что соблюдение претензионного порядка является обязательным до обращения в суд.

5.2. Претензия по качеству и порядку оказания медицинской услуги должна быть изложена в устной (на личном приеме) или письменной форме и включать все необходимые для ее рассмотрения данные (Ф. И. О. заявителя полностью, его почтовый адрес, суть претензии).

5.3. Ответ на письменную претензию представляется другой стороной в течение 10 календарных дней после ее получения.

5.4. При недостижении соглашения споры между сторонами рассматриваются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Форма журнала регистрации обращений пациентов

Журнал регистрации обращений пациентов

Ф. И. О. заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Результат рассмотрения	Дата ответа и форма его передачи	Исполнитель (должность, Ф. И. О.)	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8

Образец формального ответа на претензию с уведомлением о переносе срока ее рассмотрения по существу

(оформляется на бланке медорганизации)

Исх. № 693 от 25 июня 2018 г.

Северовой Наталье Сергеевне
440026, г. Пенза, ул. Красная, д. 140, кв. 3

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ

Уважаемая Наталья Сергеевна!

В ответ на поступившую от Вас 22 июня 2018 года претензию о некачественном оказании медицинской услуги ООО «Добрая поликлиника» сообщает следующее.

Нами была проведена проверка по описанной Вами ситуации, и сотрудникам процедурного кабинета было указано на необходимость неукоснительного соблюдения стандартов качества оказания услуг. Со своей стороны мы приложим все усилия, чтобы описанная Вами ситуация с болезненным забором крови, повлекшим за собой образование синяка на всей площади локтевого сгиба, не повторилась.

Качественное оказание медицинских услуг является главной приоритетной задачей нашей клиники. Мы стремимся обеспечить внимательное отношение к пациенту на протяжении всего периода отношений с ним. Таким образом, Ваше обращение воспринимается нами как еще один шаг к конструктивному общению. Примите наши извинения за доставленные Вам неудобства и наши заверения в том, что все предложения и замечания пациентов принимаются к сведению, тщательно анализируются, доводятся до сведения руководства, а их рассмотрение находится на личном контроле у главного врача клиники.

Ваше обращение принято во внимание и будет учтено в дальнейшей деятельности. Выражаем Вам признательность за то, что проинформировали

нас о сложившейся ситуации и приняли непосредственное участие в повышении качества оказания услуг.

Что касается второго вопроса в Вашей претензии (возможность заражения в процессе забора крови), то мы ради Вашего спокойствия предлагаем Вам явиться в клинику и сдать анализ, чтобы получить достоверные результаты. В отсутствие результатов лабораторных исследований мы не можем отрицать или констатировать у Вас наличие предполагаемого Вами заболевания по изложенным Вами симптомам.

Также ставим Вас в известность, что лабораторная диагностика занимает определенное время (от 1 до 7 дней в зависимости от вида исследования), в связи с чем срок ответа по существу на второй вопрос Вашей претензии может превысить 10 дней с момента получения Вашего обращения.

С уважением,
главный врач
ООО «Добрая поликлиника»

Д.М. Тарасов

Образец мотивированного развернутого ответа на претензию

(оформляется на бланке медорганизации)

Исх. № 696 от 25 июня 2018 г.

Южному Сергею Викторовичу
440000, г. Пенза, ул. Кирова, д. 133, кв. 1

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ

Уважаемый Сергей Викторович!

В ответ на поступившую от Вас 20 июня 2018 года претензию ООО «Добрая поликлиника» сообщает следующее.

Согласно медицинской карте № 2389 и Договору на оказание платных медицинских услуг № 8746 от 18.06.2018 Вы обратились в нашу клинику за стоматологической помощью с целью протезирования зубов.

Лечащий врач Ситников Р.О. проинформировал Вас о том, что 14-й зуб был ранее лечен при помощи введения в канал корня зуба пломбировочных материалов. В момент обращения был установлен диагноз «фиброзный периодонтит», в том числе по признакам, установленным по результатам рентгенографического исследования (неполная obturация каналов), а также кариозный процесс под поставленной пломбой. Все эти данные указаны в медицинской карте.

Лечащий врач проинформировал Вас, что гарантийный срок при протезировании зависит в том числе от состояния опорных зубов. В вашем случае опорный 14-й зуб не мог быть взят под опору протеза без уменьшения срока гарантии на протезирование в связи с его неудовлетворительным состоянием. Для эффективного и долгосрочного протезирования с опорой на 14-й зуб Вам было предложено выполнить перелечивание каналов корней зуба, на что Вы дали свое согласие.

18 июня 2018 года Вам был проведен первый этап эндодонтического лечения (распломбирование каналов, временное лечебное пломбирование

и постановка временной пломбы). На следующий визит Вы не явились, что зафиксировано в медицинской карте.

В соответствии с пунктом 4.1 Договора на оказание платных медицинских услуг Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по договору при условии полной оплаты исполнителю фактически оказанных медицинских услуг и фактически понесенных расходов. Отказ заказчика от оплаты фактически оказанных медицинских услуг не допускается.

Согласно квитанции № 0001768 от 18.06.2018 Вы оплатили только фактическую стоимость проведенного лечения (2650 рублей). Никаких авансовых платежей за оказание иных услуг от Вас не поступало, что свидетельствует о том, что клиника получила от Вас лишь оплату за фактически оказанные услуги.

Фактов нарушения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» нами не выявлено. Статья 12 Закона «О защите прав потребителей» об ответственности исполнителя за ненадлежащую информацию об услуге в данном случае не подлежит применению, поскольку Вы после предварительного информирования согласовали необходимый объем и стоимость оказанных услуг.

Таким образом, Ваши претензии относительно медицинских услуг по лечению зубов необоснованны.

На основании изложенного считаем указанные в претензии требования о возврате Вам уплаченной суммы денежных средств в связи с неоказанием услуг по протезированию зубов не основанными на законе и не подлежащими удовлетворению.

Приложение:

Копия медицинской карты № 2389 – на 4 л.

С уважением,
главный врач
ООО «Добрая поликлиника»

Д.М. Тарасов

Образец формального ответа с отказом в рассмотрении претензии

(оформляется на бланке медорганизации)

Исх. № 699 от 25 июня 2018 г.

Восточному Дмитрию Валериевичу
442960, Пензенская область, г. Заречный,
ул. Братская, д. 129, кв. 47

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ

Уважаемый Дмитрий Валериевич!

В ответ на поступившую от Вас 21 июня 2018 года претензию ООО «Добрая поликлиника» сообщает следующее.

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации поданная Вами претензия о некачественном оказании медицинских услуг Западной Е.А. не подлежит рассмотрению по причине нарушения требований к ее оформлению.

Претензия должна подаваться лично пациентом или лицом, имеющим право действовать от его имени (законный представитель либо представитель по доверенности).

Ваше требование о предоставлении Вам документов и информации о состоянии здоровья Западной Е.А. также не подлежит удовлетворению в силу врачебной тайны (ст. 12 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

С уважением,
главный врач
ООО «Добрая поликлиника»

Д.М. Тарасов

График приема по личным вопросам

Утверждаю:
главный врач ООО «Добрая поликлиника»
_____ Д.М. Тарасов

График личного приема граждан администрацией ООО «Добрая поликлиника»

Главный врач	Тарасов Д.М.	Еженедельно	Вторник	С 14:00 до 16:00
Заместитель главного врача	Елисеев В.Р.	Еженедельно	Среда	С 10:00 до 13:00
Юрист	Рысева Е.В.	Еженедельно	Понедельник, четверг	С 14:00 до 18:00

Проект журнала

ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Полный комплект документов по работе с претензиями пациентов

Практическое руководство для клиник по досудебному
урегулированию споров

Учредитель

ООО КФЦ «Актион»
Издательство ООО «МЦФЭР»
129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 57, стр. 1, 2-й этаж,
комната 77
Издатель Марина Левен

Редакция

Заместитель издателя Елена Князева, medred@mcfcr.ru

Главный редактор Наталья Александровна Мягина,
nmyagina@mcfcr.ru

Шеф-редактор Юлия Кожева, ykozheva@mcfcr.ru

Редактор Людмила Базылевич, lbazylevich@mcfcr.ru

Дизайн-концепция Дмитрий Валув

Компьютерная верстка Вадим Соболев

Адрес редакции:

127015, г. Москва, ул. Новодмитровская, д. 5а, стр. 8,
тел.: 8 (495) 937-90-82, zdrav.ru
Для писем: 127015, а/я 100, «Актион»; pvz@mcfcr.ru

Отдел продвижения

Руководитель
Анастасия Арцишевская,
aarcyshevskaya@mcfcr.ru

Ведущий бренд-менеджер
Альфия Амеркаева,
aamerkaeva@mcfcr.ru

Служба клиентской поддержки

8 (495) 937-90-82, sd@mcfcr.ru

8 (800) 775-48-11

Звонок по России бесплатный



Электронный журнал
«Правовые вопросы в здравоохранении»
→ e.zdravpravo.ru



Нормативная правовая база
с ежедневным обновлением
→ e.zdravpravo.ru/npd.aspx



Обучение, общение, поддержка
специалистов ЛПУ
→ zdrav.ru