

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Прайм Медика»

 / Кунилова Е.В. /

«29» декабря 2025 г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН
(ПАЦИЕНТОВ) В ООО «ПРАЙМ МЕДИКА»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Целью данного Порядка является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб, заявлений, предложений) граждан по вопросам качества медицинского обслуживания в ООО «Прайм Медика» (далее — Клиника).

2. Способы подачи обращений

2.1. Пациент (или его законный представитель) имеет право направить письменное обращение:

- лично передав его администратору Клиники;
- путем записи в «Книге отзывов и предложений» (находится на стойке ресепшен);
- направив заказным письмом почтой России по юридическому адресу: 603000, г. Н.Новгород, ул. Малая Ямская, д.18, корп.3, П.6;
- направив скан-копию подписанного заявления на официальную электронную почту Клиники (info@primemedica.ru).

3. Требования к оформлению обращения

3.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Клиники либо фамилию, имя, отчество должностного лица (директора, главного врача);
- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя;
- контактный номер телефона;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- суть жалобы или заявления (даты приемов, ФИО врачей, описание спорной ситуации);
- личную подпись заявителя и дату.

3.2. Обращения, в которых отсутствуют фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимные обращения), рассмотрению не подлежат.

4. Сроки и порядок рассмотрения

4.1. Все поступившие письменные обращения регистрируются в Журнале учета обращений граждан.

4.2. В случае поступления претензии, связанной с недостатками оказанной платной медицинской услуги или требованием о возврате денежных средств, Клиника проводит внутреннюю врачебную комиссию.

4.3. Срок рассмотрения претензий (требований) потребителя по качеству платных медицинских услуг и предоставления мотивированного ответа составляет **не более 10**

(десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 31 Закона «О защите прав потребителей»).

4.4. Срок рассмотрения обращений, не связанных с требованиями имущественного характера (заявления, общие жалобы на сервис, предложения), составляет до 30 дней со дня их регистрации (ФЗ № 59-ФЗ).

5. Результат рассмотрения

5.1. По итогам рассмотрения обращения администрация Клиники принимает меры по урегулированию спорной ситуации.

5.2. Ответ на обращение подписывается директором Клиники (или уполномоченным лицом) и направляется заявителю в письменной форме по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанным в обращении.
