

Утверждено
Директор ООО «Добрый Доктор»
Е. В. Куршакова
«28» августа 2026 г.
ООО «Добрый Доктор»
ОГРН 1052460060498
г. КРАСНОЯРСК

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ ООО «ДОБРЫЙ ДОКТОР»

Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами РФ, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг, в целях совершенствования деятельности по организации защиты прав и законных интересов граждан на обращение, а также в целях совершенствования работы по контролю качества и безопасности медицинской помощи, оказываемой пациентам ООО «Добрый Доктор».

Положение определяет общие правила приема и рассмотрения обращений пациентов и их законных представителей и сроки рассмотрения.

Положение о порядке рассмотрения обращений распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные (лично или по телефону), индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

I. Общие положения

1. В настоящем Положении используются следующие термины:

- **обращение пациента** (далее - обращение) - предложение, заявление или претензия, направленная в ООО «Добрый Доктор» в письменной или устной форме;
- **предложение** - рекомендация пациента по совершенствованию деятельности медицинской организации, улучшению деятельности в сфере оказания платных медицинских услуг;
- **заявление** - сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ООО «Добрый Доктор»;
- **претензия** - просьба пациента о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или законных интересов с наличием сформулированных требований;
- **личный прием** - прием граждан главным врачом медицинской организации или уполномоченным лицом, согласно утвержденному графику;
- **коллективное обращение** - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2. Пациенты имеют право обращаться лично, в том числе по телефону, направлять обращения в письменном виде, в том числе в электронном.
3. Осуществление пациентами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
4. Рассмотрение обращений пациентов осуществляется бесплатно.
5. От имени пациента могут выступать его представители:
 - в силу закона (родители, представляющие интересы своих несовершеннолетних детей, или опекуны, усыновители, являющиеся представителями недееспособных подопечных);
 - по письменной доверенности, заверенной в порядке п. 4 ст. 185 Гражданского кодекса РФ.

6. Направлением письменного обращения пациент дает согласие на предоставление медицинской документации, содержащей сведения о состоянии здоровья, сотрудникам, не принимавшим непосредственного участия в оказании медицинской помощи.
7. Требования к оформлению обращений:
- 7.1 В письменном обращении пациент в обязательном порядке указывает наименование медицинской организации, фамилию, имя, отчество директора.
- 7.2 В обращении должны содержаться следующие сведения:
- фамилия, имя, отчество (при его наличии) пациента;
 - дата рождения;
 - контактный телефон;
 - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ/уведомление о переадресации обращения;
 - наименование обращения (предложение, заявление, претензия)
 - изложение сути предложения, заявления или претензии;
 - личная подпись и дата.
- 7.3. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, пациент прилагает к письменному обращению медицинские и прочие документы либо их копии.
- 7.4. В обращении, поступившем в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются:
- фамилия, имя, отчество (при его наличии) пациента;
 - дата рождения;
 - контактный телефон;
 - адрес электронной почты, если пациент просит дать ответ в форме электронного документа;
 - почтовый адрес, если пациент просит дать ответ в письменной форме.
8. Пациент вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы (или их копии) в бумажном варианте.
9. 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.
10. При необходимости срок рассмотрения может быть продлён на 30 дней, о чём уведомляется заявитель.
11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и Настоящим положением, возлагается на главного врача.

II. Порядок приема письменных обращений (претензий)

1. Письменное обращение, передаваемое лично, принимается к рассмотрению
 - в часы работы администрации главным врачом (в случае его отсутствия заместителем директора по общим вопросам или специалистом по клинико-экспертной работе);
 - в часы работы клиники – менеджером по сервису, управляющей.
2. Обращение фиксируется в Журнале регистрации входящей корреспонденции в присутствии обратившегося с указанием входящего номера, даты получения, Ф.И.О. и подписи принявшего обращение. Копия обращения передается на руки обратившемуся.
3. Письменное обращение, поступившее по почте, принимается специалистом отдела кадров, передается на рассмотрение главному врачу и в течение 3-х дней с момента получения обращение фиксируется в журнале регистрации. В случае отсутствия в обращении необходимых сведений (п.7.2), информация уточняется.

4. После ознакомления с содержанием обращения главный врач устанавливает, относится ли решение поставленных в обращении вопросов к компетенции ООО «Добрый Доктор». Если нет, то обращение подлежит возврату пациенту в течение семи дней со дня регистрации и с уведомлением пациента по телефону.
5. Если в обращении, отправленном по почте, отсутствуют документы, перечисленные в приложении к обращению или упоминаемые в тексте, то обратившемуся направляется письменное уведомление об отсутствии указанных документов.
6. Письменные обращения, зафиксированные в Книге жалоб и предложений поликлинических отделений, передаются для рассмотрения главному врачу под роспись в течение не более 3-х дней с момента записи. В случае отсутствия в обращении необходимых сведений (п.7.2), информация уточняется.
7. Обращения, полученные по электронной почте, в официальных мессенджерах ООО «Добрый Доктор», передаются для рассмотрения главному врачу в течение не более 3-х дней с момента записи. В случае отсутствия в обращении необходимых сведений (п.7.2), информация уточняется.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений (претензий)

1. Факт и содержание обращения доводится до сведения директора ООО «Добрый Доктор».
2. Главный врач определяет, к какому разделу контроля качества и безопасности медицинской помощи относится обращение, и далее действует в соответствии с Положением о порядке и проведения контроля качества и безопасности медицинской помощи в ООО «Добрый Доктор» и Порядком создания и деятельности врачебной комиссии ООО «Добрый Доктор».
3. По проведенному контролю качества оказания медицинской помощи главный врач составляет проект ответа по существу обращения и представляет на согласование директору.
4. После утверждения и подписания директором, ответ направляется по указанному в обращении адресу почтовым письмом с уведомлением, либо передается лично обратившемуся по предъявлению им документа, удостоверяющего личность, с указанием на копии ответа даты получения, Ф.И.О. и подписи, либо передается другим способом по просьбе обратившегося (на электронную почту, в телефонном режиме, в мессенджер).
5. Срок рассмотрения письменного обращения 30 дней со дня его регистрации.

IV. Порядок приема и рассмотрения устных обращений

1. Устные личные обращения пациентов принимаются администратором (управляющей, старшим администратором) и фиксируются в Журнале устных жалоб и предложений поликлинических отделений.
2. Факт и содержание обращения доводится до сведения главного врача (в случае его отсутствия заместителя директора по общим вопросам или специалиста по клинико-экспертной работе).
3. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан ему устно, в том числе по телефону.
4. Если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Добрый Доктор», пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
5. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке раздела III Настоящего положения.
6. В ходе устного обращения пациент имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в порядке и в сроки, установленные разделами II и III Настоящего положения.

IV. Порядок приема и рассмотрения электронных обращений

1. Электронные обращения принимаются к рассмотрению главным врачом в виде:

- электронного письма на электронную почту doctor@gooddoctor.ru;
 - обращения на сайт www.gooddoctor.ru в разделе Отзывы;
 - отзыва в социальных сетях;
 - отзыва на сторонних сайтах;
 - через мессенджер (MAX, WhatsApp, Telegram) +7 902-982-02-14
2. Электронные обращения должны содержать все сведения, в соответствии с разделом I пунктом 7.4. При их отсутствии сведения запрашиваются дополнительно. В случае непредставления данных обращение к рассмотрению не принимается.
 3. Факт и содержание обращения доводится до сведения главного врача ООО «Добрый Доктор».
 4. Электронные обращения, принятые к рассмотрению, фиксируются в Журнале контроля качества.
 5. В ходе рассмотрения уже поступившего обращения пациент вправе представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронном виде.
 6. Главный врач вправе потребовать предоставления пациентом дополнительных сведений или документов, необходимых для составления ответа по существу данного обращения.
 7. Если изложенные в электронном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно, в том числе по телефону.
 8. Если факты, изложенные в обращении, требуют оценки качества и безопасности оказанной медицинской помощи, то дальнейшие действия определяются Положением о порядке и проведения контроля качества и безопасности медицинской помощи в ООО «Добрый Доктор» и Порядком создания и деятельности врачебной комиссии ООО «Добрый Доктор».
 9. Ответ на электронное обращение может быть дан устно по телефону, в электронном виде по почте, на сайте, в мессенджере или в социальных сетях.

V. Случаи, в которых ответ на обращение не дается

1. Не дается ответ на обращение в следующих случаях:
 - при обращении лица, который не является законным представителем пациента
 - при отсутствии сведений о фамилии, имени, отчестве (если оно имеется) пациента;
 - отсутствие адреса, по которому необходимо предоставить ответ;
 - если текст обращения написан неразборчиво или не читаем;
 - если текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью сотрудникам медицинской организации.
2. Ответ не дается, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Добрый Доктор». Такое обращение подлежит возврату пациенту в течение семи дней со дня его регистрации, с уведомлением пациента по телефону.
3. Ответ не дается, если пациент ранее направлял аналогичные обращения и неоднократно получал письменные ответы по существу вопроса. При этом в последнем обращении пациент не привел новых доводов или обстоятельств. Такое обращение признается безосновательным и ООО «Добрый Доктор» вправе прекратить переписку с пациентом, уведомив его об этом по телефону.
4. Не дается ответ на обращение, если ответ по существу вопроса приведет к разглашению сведений, составляющих врачебную тайну. О том, что ответ невозможен, сообщается пациенту, направившему обращение по телефону.
5. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие фамилии и адреса заявителя.

VI. Права граждан при рассмотрении обращений

Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований, в том числе с учётом положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
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.
3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
4. Обращаться в Клинику с жалобой на принятое решение или действие
5. (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

VII. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема, сведения о которых размещены на официальном сайте и на информационных стендах в поликлинических отделениях)
2. График личного приема пациентов (законных представителей) в ООО «Добрый Доктор» осуществляется по утвержденному графику:
 - 1-я пятница каждого месяца с 15.00 до 16.00 – специалист по клинико-экспертной работе;
 - 2-я пятница с 15.00 до 16.00 – заместитель директора по общим вопросам;
 - 3-я пятница с 15.00 до 16.00 – главный врач;
 - 4-я пятница с 15.00 до 16.00 – директор.
3. Запись на прием осуществляется:
 - при личном обращении в часы работы клиники;
 - по телефону 8 (391) 291-86-81;
 - через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (электронная почта doctor@gooddoctor.ru, сайт www.gooddoctor.ru, мобильное приложение);
 - через мессенджеры (MAX, WhatsApp, Telegram +7902-982-02-14).
4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
5. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Добрый Доктор», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. На основании обращения главный врач решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации.
10. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается главным врачом на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков.