

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом

1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой, обращением), которая передается на рассмотрение главному врачу, заместителю главного врача.

Претензия (жалоба, обращение) может быть изложена в книге жалоб и предложений, направлена на сайт Клиники в электронном виде, изложена операторам единого контакт-центра и администраторам Клиники по телефону, подана в бумажном виде.

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу, обращение) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

2. Все спорные вопросы, в обязательном порядке, решаются Пациентом/Законным представителем пациента и Клиникой путем переговоров, основанием для их инициации является письменное обращение Пациента/Законного представителя пациента, рассматриваемое в течение 10 дней в случае, если стороны не пришли к соглашению, или в случае, если ведение переговоров Пациент/Законный представитель пациента считает не целесообразным, обязательным является оформление претензии (требования).

В соответствии с требованиями законодательства положительное решение по требованиям, изложенным в претензии, принимается в течение 10 дней.

3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Клиники.

4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент/Законный представитель пациента прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанной электронной почте, указанному в обращении или по приглашению пациента в Клинику, выдается лично, вместе с необходимыми документами (если требовались).

На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время или по электронной почте.

На претензию (жалобу), размещенную на сайте Клиники, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.