Лицензия Л041-01162-50/00587619 от 12.11.2019
Лицензия Л041-01162-50/00587619
от 12 ноября 2019 г.
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Клиника
Профессиональной Медицины»
ОГРН 1077758500160
109004, г. Москва, Пестовский переулок, д. 16, стр. 3
Тел.: 8 (495) 638-50-53

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Клиника Профессиональной Медицины»
Ивкина Н.Г.

Приказ №470

О порядке
рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций
в ООО «Клиника Профессиональной Медицины»

02.06.2026г. г. Москва

В соответствии с 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 Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций в ООО «Клиника Профессиональной Медицины» (Приложение № 1).
2. Назначить главного врача Джуманову И.Д. ответственной за:
   - ведение журнала регистрации обращений и книги жалоб и предложений;
   - рассмотрение обращений по существу;
   - проведение ежеквартального анализа обращений с докладом результатов руководителю Клиники.
3. Старшему администратору Гольцевой А.А. обеспечить наличие книги жалоб и предложений на стойке регистратуры (1 этаж) и её выдачу посетителям по первому требованию.
4. Специалисту по работе с сайтом Чертолину И.А. разместить утвержденный Порядок в открытом доступе на официальном сайте Клиники (vesnaclinic.com) в срок до 04.06.2026 г.
5. Начальнику отдела кадров Киселевой Т.И. ознакомить сотрудников Клиники с настоящим приказом под подпись в срок до 03.06.2026 г.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

Генеральный директор Ивкина Н.Г.

С приказом ознакомлены:

_____ / Джуманова И.Д. / «02» июня 2026 г.

_____ / Гольцева А.А. / «02» июня 2026 г.

_____ / Чертолин И.А. / «02» июня 2026 г.

_____ / Киселева Т.И. / «02» июня 2026 г.

Лицензия Л041-01162-50/00587619 от 12.11.2019
Лицензия Л041-01162-50/00587619
от 12 ноября 2019 г.
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Клиника
Профессиональной Медицины»
ОГРН 1077758500160
109004, г. Москва, Пестовский переулок, д. 16, стр. 3
Тел.: 8 (495) 638-50-53

Приложение № 1

к приказу ООО «Клиника Профессиональной Медицины»
от «02» июня 2026 г. № 470

ПОРЯДОК
рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций в ООО «Клиника Профессиональной Медицины»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с 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 Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659.

1.2. Порядок определяет способы подачи, регистрацию, сроки и правила рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) пациентов, их законных представителей и организаций (далее — заявители) в ООО «Клиника Профессиональной Медицины» (далее — Клиника).

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно. Сведения, составляющие врачебную тайну, и персональные данные заявителя не разглашаются без его письменного согласия.

2. Способы подачи обращения

Обращение может быть подано следующими способами:

- письменно — по адресу: 109004, г. Москва, Пестовский пер., д. 16, стр. 3, либо лично администратору Клиники;
- по электронной почте: call@vesnaclinic.com;
- через форму «Обращение» на официальном сайте vesnaclinic.com;
- путем внесения записи в книгу жалоб и предложений (находится на стойке регистратуры, 1 этаж, выдаётся по первому требованию);
- устно — по телефону +7 (495) 638-50-53 или на личном приёме руководителя: вторник с 12:00 до 15:00, по предварительной записи по указанному телефону.

В обращении указываются: фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес (почтовый или электронный) для направления ответа, суть обращения, дата. Письменное обращение должно быть подписано заявителем. К обращению могут быть приложены документы и материалы либо их копии.

3. Регистрация и сроки

3.1. Обращение регистрируется в журнале регистрации обращений в течение 3 (трех) календарных дней с момента поступления.

3.2. Обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлён руководителем не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

3.3. Требования потребителя, связанные с качеством платной медицинской услуги (уменьшение цены, возврат уплаченной суммы, возмещение убытков), рассматриваются в течение 10 (десяти) дней со дня предъявления требования (ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).
3.4. Обращения по вопросам, требующим безотлагательного решения (угроза жизни и здоровью, отказ в оказании помощи), рассматриваются незамедлительно, ответ даётся в день обращения.
3.5. Запись в книге жалоб и предложений рассматривается руководителем не позднее следующего рабочего дня; отметка о принятых мерах вносится в книгу в срок не более 5 (пяти) дней.

4. Рассмотрение

4.1. Обращения рассматривает главный врач Джуманова Ирина Данабаевна; обращения, связанные с качеством и безопасностью медицинской помощи, выносятся на врачебную комиссию.
4.2. При рассмотрении запрашиваются объяснения работников, изучается медицинская документация, при необходимости заявитель приглашается на беседу.
4.3. Ответ по существу подписывает руководитель или уполномоченное лицо; ответ направляется тем способом, которым поступило обращение, либо способом, указанным заявителем.
4.4. Ответ не даётся, если в обращении не указаны фамилия заявителя и адрес для ответа; если текст не поддаётся прочтению; если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы (заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом). На повторное обращение по вопросу, на который ранее давались ответы по существу, без новых доводов переписка может быть прекращена с уведомлением заявителя.
4.5. Заявитель вправе знакомиться с материалами рассмотрения, если это не затрагивает права других лиц и врачебную тайну, обжаловать ответ в вышестоящие и контролирующие органы (адреса размещены на информационном стенде и на сайте в разделе «Контролирующие органы») либо в суд.

5. Контроль

5.1. Ответственный за ведение журнала регистрации обращений и книги жалоб и предложений — главный врач Джуманова Ирина Данабаевна.
5.2. Анализ обращений проводится ежеквартально, результаты докладываются руководителю Клиники и учитываются в плане мероприятий по улучшению качества и условий оказания медицинских услуг.

Генеральный директор Ивкина Н.Г.