

Общество с ограниченной ответственностью «Витаминка»

Юридический адрес: 143905, Московская обл., р-он Балашихинский, г.Балашиха, ул.Свердлова, д.32, пом.259, ИНН: 5001091850 / КПП: 500101001, ОГРН 1125001006217, р/с 40702810940000028479 в ПАО Сбербанк г.Москва к/с 30101810400000000225 БИК 044525225, тел.8(495)212-19-39, 8(495)212-19-69

Приложение № 4
к приказу № 01/09/26 от 01.09.2026

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

между пациентом (заказчиком) и ООО «Витаминка»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет способы приема, регистрации и рассмотрения обращений, замечаний, жалоб и претензий пациентов, заказчиков и их представителей, а также внутренний порядок урегулирования конфликтных ситуаций.

1.2. Отсутствие утвержденного бланка не является основанием для отказа в принятии обращения, если возможно установить заявителя, содержание обращения и способ обратной связи.

2. Способы направления обращения

- лично администратору в любом медицинском центре ООО «Витаминка»;
- почтовым отправлением по адресу: 143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Свердлова, д. 32, пом. 259;
- по электронной почте: info@vit-plus.ru;
- иным способом, опубликованным на официальном сайте ООО «Витаминка».

2.2. В обращении рекомендуется указать Ф.И.О., контактные данные, дату и место оказания услуги, обстоятельства вопроса и конкретное требование. Для представителя при необходимости подтверждаются полномочия. Обращения, содержащие медицинские сведения, рассматриваются с соблюдением врачебной тайны и законодательства о персональных данных.

3. Регистрация и рассмотрение

3.1. Письменные и электронные обращения регистрируются ответственным сотрудником. Организационные вопросы могут быть урегулированы администратором или старшим администратором непосредственно при обращении, если пациент согласен с решением.

3.2. Вопросы, связанные с качеством и безопасностью медицинской помощи, медицинскими решениями, оформлением ИДС и медицинской документацией, передаются главному врачу либо иному уполномоченному медицинскому работнику. При необходимости вопрос рассматривается врачебной комиссией в пределах ее компетенции.

3.3. Финансовые требования, вопросы расчетов и возвратов передаются ответственному сотруднику/бухгалтерии и руководству в пределах компетенции.

3.4. Требования потребителя, для которых Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» установлен специальный срок, рассматриваются в соответствующий установленный законом срок. Иные обращения рассматриваются без необоснованной задержки; внутренний целевой срок подготовки ответа — до 10 рабочих дней, если для объективной проверки не требуется больше времени.

4. Урегулирование конфликтной ситуации

4.1. При возникновении конфликта сотрудник предлагает перейти к спокойному обсуждению с участием старшего администратора либо руководителя. Медицинский работник привлекается к обсуждению только в части вопросов, относящихся к его компетенции.

4.2. По итогам рассмотрения заявителю сообщается принятое решение, предлагаемые меры урегулирования либо мотивированный отказ в удовлетворении требования. При необходимости оформляются возврат, повторная услуга, выдача документов, корректировка организационного процесса или иные законные меры.

5. Обращения в государственные органы

5.1. Пациент/заказчик вправе обращаться в уполномоченные государственные органы и суд независимо от использования внутреннего порядка ООО «Витаминка». Актуальная информация о способах направления жалоб и контактах Росздравнадзора и Роспотребнадзора размещается на сайте и информационных стендах клиники.

6. Конфиденциальность и хранение

6.1. Материалы обращения хранятся в порядке, установленном локальными актами и законодательством. Доступ к ним предоставляется только лицам, которым он необходим для рассмотрения обращения или исполнения законной обязанности.