

# ООО «Стопартроз»

117452, г. Москва, Симферопольский бульвар 17к1 корп.1 пом. V. комн.18

ИНН 7726385177 ОГРН 1167746799846

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ООО "Стопартроз"



Литвиненко Андрей Сергеевич

"01" сентября 2023 г.

## ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

Жалоба оформляется в письменной форме на имя Главного врача ООО "Стопартроз" Литвиненко Андрея Сергеевича и отправляется на почтовый адрес: 117452, г. Москва, Симферопольский бульвар 17к1 корп.1 пом. V. комн.18 или лично доставляется по данному адресу, а так же по электронной почте на адрес: [director@stopartroz.ru](mailto:director@stopartroz.ru).

Претензионный бланк можно взять у администратора или на официальном сайте Stopartroz.ru.

Образец претензии размещен в клинике на стенде Уголок потребителя.

В данной письменной форме Жалобы указывается фамилия, имя, отчество, паспортные данные, для идентификации личности пациента, почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, излагается суть обращения, ставится личная подпись и дата.

К Жалобе, также прилагаются необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

Письменная форма Жалобы регистрируется в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».

Срок рассмотрения Жалобы 10 дней от даты регистрации письменной ее формы сотрудником ООО "Стопартроз".

По Жалобе (письменная форма) дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Если Жалоба содержит претензию к качеству оказанных услуг, то она рассматривается врачебной комиссией согласно утвержденному Порядку.

### Ответ на Жалобу не дается в случае:

1. если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина и данные позволяющие идентифицировать личность, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;

2. если письменная жалоба приходит с адреса электронной почты, не указанного ранее гражданином в Договоре с ООО «Стопартроз», ответ на данный электронный адрес направляться не будет.
3. если в письменном обращении, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица или организации;
4. если текст письменного обращения не поддается прочтению;
5. если в письменном обращении содержится вопрос, на который ранее многократно давались письменные ответы по существу и в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводились новые доводы, должностное лицо вправе прекратить переписку;
6. если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемых законом врачебную тайну, направившему обращение, будет сообщено о невозможности дать ответ;

**Личный прием граждан главным врачом:**

Приемный день обращений граждан (населения):

Понедельник с 15:00 до 17:00, предварительная запись

**по тел.: +7(495)134-03-41 +7(495)565-35-14**

**E-mail:** director@stopartroz.ru

При личном приеме необходимо предъявить паспорт.

**Должностные лица ООО "Стопартроз», осуществляющие контроль за соблюдением порядка рассмотрения жалоб:**

Генеральный директор - Скрыпова Ирина Викторовна;

Главный врач – Литвиненко Андрей Сергеевич.