

Утверждаю

Директор Мартыненко Н.А.

Н.А. Мартыненко

09 января 2024г.



Правила подачи обращений

в Стоматологической клинике ООО «Академия улыбки»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право составить официальную претензию.
2. Обращения(жалобы) Пациент (его законный представитель) может направить на почтовый адрес клиники: 241001, Брянская область, г.Брянск, ул.им.А.Ф.Войстроченко, д.2,офис3 следующим способом:
 - заказным письмом с уведомлением о вручении,
 - при личном обращении Потребителя (его законного представителя) в клинику.
3. Информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации размещена на информационном стенде и сайте клиники.
4. Претензия составляется только в письменном виде за личной подписью Пациента, либо его представителя с надлежаще оформленными полномочиями, с указанием конкретных обстоятельств неисполнения клиникой своих обязательств и тех требований, которые предъявляет Пациент на основании действующего законодательства РФ.
5. Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней, если она содержит требования, предусмотренные в ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», результат рассмотрения оформляется в письменном виде.
6. Срок устранения признанных Исполнителем недостатков оказанных услуг устанавливается настоящим Договором равным 45 дням. В случае если во время устранения недостатков станет очевидным, что они не будут устранены в определенный Договором срок, Стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков
7. В случае если между клиникой и Пациентом возникнет недопонимание, если у Пациента к администрации клиники есть вопросы, он вправе направить клинике «Предложение об урегулировании ситуации». Предложение об урегулировании ситуации

– не претензионный документ, направляется при наличии желания продолжать лечение в клинике, готовности встречаться для переговоров с главным врачом и руководителем клиники

8. Клиника не принимает претензии по качеству медицинских услуг, в основе которых лежат медицинские заключения, выданные специалистами иных медицинских организаций г. Брянска и других городов РФ не в рамках проведения медицинской экспертизы.

6.7. Стороны согласны, что рассмотрение судебных споров по настоящему Договору будет производиться в г. Брянск по месту нахождения клиники ООО «Академия улыбки».