Прием обращений (жалоб) граждан

Обращения (жалобы) принимаются в письменном виде путем направления по адресу: 163046, г. Архангельск, ул. Воскресенская, д.14, либо при личном обращении в письменном виде в регистратуру клиники.

Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается организацией в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

Форма Претензии:

- Директору ООО «ЛЕНС» Урбан П.О.

- ФИО, почтовый адрес, обязательно способ обратной связи (телефон, факс, e-mail)

- претензия должна содержать: Наименование и адрес медицинской организации, которая нарушила права пациента; Фактические обстоятельства, при которых произошло нарушение прав: дата и причина обращения в медицинскую организацию, ФИО врача, оказывавшего медицинскую помощь, медицинские вмешательства, оказанные пациенту, противоправные действия (бездействия) совершенные врачом, иные обстоятельства, указывающие на нарушения прав и законных интересов пациента;

- Указание на то, какие права и законные интересы, по мнению пациента, нарушены медицинской организацией, ссылки на нормативные правовые акты.

Обязательно указать, как (выдать на руки, направить по почте) Вы желаете получить ответ на обращение. Дата, подпись.

Сотрудники клиники позвонят по указанному в заявлении номеру и сообщат о готовности ответа на жалобу.

Официальный ответ будет предоставлен только лично заявителю, законному представителю, либо представителю по доверенности. Ответ выдается под подпись. При себе обязательно иметь документ удостоверяющий личность.

Обращение от имени законного представителя подается в случаях, оговоренных ФЗ № 323.

В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением.