Регламент подачи обращений

Уважаемые пациенты! Мы стремимся к высокому качеству медицинской помощи и всегда открыты для диалога. Если у вас возникли вопросы по качеству лечения, работе персонала или организационным моментам, пожалуйста, следуйте этому регламенту. Это поможет нам рассмотреть вашу ситуацию максимально быстро и эффективно.

1. Куда можно обратиться?

Вы можете обратиться в медицинскую организацию следующими способами:

- **По телефону +7 (843) 291-00-65 (многоканальный).** *По телефону можно получить предварительную информацию, уточнить регламент подачи обращений, жалоб и претензий, уточнить на чье имя писать обращение и т.п. В дальнейшем обращение необходимо переслать нижеуказанными способами.*
- **Почтовый адрес (для официальных писем):** 420015, г. Казань, ул. Карла Маркса, д. 46, а/я 78.
- **Электронная почта (рекомендуется): info@starclinic.ru** *(Это единственный адрес, который официально зарегистрирован для приема жалоб и претензий в электронном виде. Письма, направленные на личные почты врачей или другие адреса, могут быть не учтены в установленные законом сроки).*
- **Лично в клинике:** администраторам клиники (по адресам филиалов). При себе необходимо иметь паспорт.

2. Что обязательно указать в обращении?

Чтобы мы могли идентифицировать вас и оперативно поднять медицинскую документацию, пожалуйста, укажите в тексте:

1. Ваши полные Фамилию, Имя и Отчество.
2. Дату рождения.
3. Контактный номер телефона и актуальный адрес электронной почты.
4. Период оказания мед. помощи (даты посещений) и, если помните, ФИО врача.
5. Четкое изложение сути проблемы.

3. Важные требования к содержанию

Согласно Федеральному закону № 59-ФЗ и Закону «О защите прав потребителей», анонимные обращения или обращения без указания обратного адреса не рассматриваются.

- **Для жалоб на качество лечения:** Просим излагать факты объективно. При необходимости, приложить мед. документы из других медицинских организаций.
- **Для возврата денежных средств:** Необходимо приложить копию чека об оплате и банковские реквизиты для возврата (номер счета, БИК, наименование банка).

4. Сроки рассмотрения

- **Первичный ответ:** В течение **3 рабочих дней** с момента получения обращения мы сообщим вам, что жалоба принята в работу.
- **Срок решения:** Согласно законодательству, срок рассмотрения обращения составляет до **30 дней** Если требуется проведение врачебной комиссии (ВК), ответ будет направлен вам в течение 10 рабочих дней после получения заключения ВК.
- **Претензии по защите прав потребителей:** Требования о возврате средств или возмещении вреда здоровью рассматриваются в течение **10 календарных дней** (если нет жалобы на качество медицинской помощи).

Благодарим за то, что помогаете нам становиться лучше!