

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И (ИЛИ) ЗАКАЗЧИКОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Основание: пункт 21 Правил, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659; Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила приёма, регистрации, рассмотрения и удовлетворения (отказа в удовлетворении) обращений (жалоб) потребителей и (или) заказчиков платных медицинских услуг.

1.2. При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, связанных с предоставлением платных медицинских услуг, в том числе при обнаружении недостатков предоставленных услуг, исполнитель рассматривает и удовлетворяет предъявленные требования (направляет отказ в удовлетворении) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом РФ «О защите прав потребителей» (п. 21 Правил).

2. Способы направления обращений.

Потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение (жалобу) следующими способами:

1. лично в письменной форме в медицинскую клинику по фактическому адресу оказания услуг: 298500, Республика Крым, город Алушта, село Лазурное, улица Слуцкого, д. 77
2. по почте на юридический адрес Исполнителя : 298500, Республика Крым, г. Алушта, ул. Набережная, д. 25;
3. по электронной почте: reception@natureclinic.ru;
4. через сайт: www.natureclinic.ru;
5. дистанционным способом, используемым при заключении договора (для договоров, заключённых дистанционно);
6. в любой форме и любым способом, если информация о порядке направления обращений не была предоставлена исполнителем (п. 21 Правил).

3. Требования к оформлению обращений.

3.1. В обращении в письменной форме потребитель и (или) заказчик обязаны указать:

- наименование Исполнителя (ООО «АФОРРА-РЕЗОРТ») либо должностное лицо, которому направляется обращение;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- контактные данные для ответа (почтовый адрес или адрес электронной почты);
- суть обращения (предложение, заявление или жалоба);
- личную подпись и дату .

3.2. При направлении обращения в форме электронного документа потребитель и (или) заказчик в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) и адрес электронной почты либо использует адрес личного кабинета на Едином портале государственных услуг (ЕСИА), по которым должен быть направлен ответ .

4. Порядок регистрации обращений.

4.1. Все поступающие обращения регистрируются в Журнале учёта обращений (жалоб) потребителей в день поступления. Если обращение поступило в нерабочее время, регистрация производится в первый рабочий день, следующий за днем поступления.

4.2. Регистрации подлежат:

- дата и время поступления обращения;
- способ поступления (лично, почта, электронная почта, сайт, иное);
- данные потребителя и (или) заказчика (ФИО, контактные данные);
- краткое содержание обращения;
- присвоенный регистрационный номер

5. Сроки рассмотрения.

5.1. Обращения рассматриваются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей»:

- требования о безвозмездном устранении недостатков – в разумный срок;
- требования о возврате денежных средств – 10 дней;
- требования о замене – 7 дней (при необходимости проверки качества – 20 дней);
- иные требования – в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

5.2. Внутренний срок подготовки ответа на обращение – не более 30 календарных дней с даты регистрации (в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для обращений, не подпадающих под действие Закона «О защите прав потребителей»).

5.3. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Исполнителя, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган с уведомлением потребителя и (или) заказчика о переадресации.

5.4. В случаях, когда ответ на обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, потребителю и (или) заказчику сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Порядок рассмотрения.

6.1. Администратор регистрирует обращение и передаёт его главному врачу в течение 1 рабочего дня с момента регистрации.

6.2. Главный врач определяет ответственного исполнителя и срок рассмотрения.

6.3. Ответственный исполнитель проводит проверку фактов, указанных в обращении, при необходимости запрашивает медицинскую документацию.

6.4. По результатам рассмотрения главный врач принимает решение об удовлетворении требований или направлении мотивированного отказа.

6.5. Ответ направляется потребителю тем же способом, которым было получено обращение (если потребитель не указал иной способ).

6. Информация об органах для направления обращений.

Исполнитель информирует потребителей о возможности направления обращений в следующие органы (п. 17 з, п. 21 Правил):

Организация	Адрес	Телефон(ы)	E-mail	Сайт
Министерство здравоохранения Республики Крым	295005, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 13	Приёмная: (3652) 274-000 Горячая линия: 8-800-733-33-12, 8-800-733-33-34	minzdrav2014@mzdrav.rk.gov.ru	mzdrav.rk.gov.ru
Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Крым и г. Севастополю	295034, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Троллейбусная, д. 23а	(3652) 60-16-86	info@reg82.roszdravnadzor.gov.ru	82reg.roszdravnadzor.gov.ru
Межрегиональное управление Роспотребнадзора по Республике Крым и г. Севастополю	295034, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 67	(3652) 27-33-12 Горячая линия: 8-800-234-45-01	crimea@82.rosпотреbnadzor.ru	82.rosпотреbnadzor.ru
Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Крым	295034, Республика Крым, г. Симферополь, бул. И. Франко, д. 14	Приёмная: (3652) 77-23-77 Контакт-центр: 8-800-301-41-53	tfomsrk@tfomsrk.ru	tfomsrk.ru
Исполнитель ООО «АФОРРА-РЕЗОРТ»	Юридический адрес: 298500, Республика Крым, г. Алушта, ул. Набережная, д. 25 Фактический адрес оказания услуг: 298500, Республика Крым, город Алушта, село Лазурное, улица Слуцкого, д. 77	+7 (978)020-02-79	resepction@natureclinic.ru	www.natureclinic.ru

Дополнительная информация:

Режим работы:

- Министерство здравоохранения РК: понедельник-пятница с 9:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
- Росздравнадзор: понедельник-четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 16:45
- Роспотребнадзор: понедельник-четверг с 9:00 до 17:00, пятница с 9:00 до 16:30, перерыв с 13:00 до 14:00
- ТФОМС РК: понедельник-четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 16:45

Горячие линии (бесплатные по России):

- Минздрав РК: 8-800-733-33-12 (с 08:00 до 20:00 ежедневно)
- Роспотребнадзор: 8-800-234-45-01
- ТФОМС РК: 8-800-301-41-53

7. Ответственные лица.

Действие	Ответственный
Приём и регистрация обращений	Медицинский регистратор
Определение ответственного исполнителя	Главный врач
Проведение проверки	Ответственный исполнитель (назначается главным врачом)
Принятие решения и направление ответа	Главный врач
Ведение Журнала учёта обращений	Медицинский регистратор

Главный врач

Алешечкин П.А.

КОПИЯ