

УТВЕРЖДЕНО

Приказом генерального директора

ООО «ГОРМОНЛАЙФ»

от «___» _____ 2026 г. № ____

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и претензий пациентов и о порядке обращения в органы государственной власти

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок подачи и рассмотрения обращений и претензий пациентов (их законных представителей) в Обществе с ограниченной ответственностью «ГОРМОНЛАЙФ» (далее — Клиника), а также информирует о праве пациентов на обращение в органы государственной власти и в суд.

1.2. Положение разработано в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (применяется по аналогии в части, не урегулированной законодательством о защите прав потребителей), постановлением Правительства Российской Федерации, устанавливающим правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

2. Порядок подачи обращения (претензии) в Клинику

2.1. Пациент (его законный представитель) вправе обратиться в Клинику с обращением или претензией, в том числе связанной с качеством, объёмом, сроками оказания медицинских услуг, а также с иными вопросами деятельности Клиники.

2.2. Обращение (претензия) может быть подано одним из следующих способов:

- лично — по адресу: 123022, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. 1905 года, д. 23, этаж 1, ком. 1;
- почтовым отправлением — по указанному выше юридическому адресу Клиники;
- по электронной почте — на адрес hormon_life@mail.ru.

2.3. Обращение (претензия) должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, контактные данные для направления ответа (почтовый адрес и (или) адрес электронной почты), существо обращения (претензии) и подпись заявителя (для обращений на бумажном носителе). К обращению могут прилагаться документы, подтверждающие изложенные обстоятельства.

2.4. Анонимные обращения, не содержащие сведений о заявителе и (или) контактных данных для ответа, рассмотрению по существу не подлежат, за исключением случаев, когда в обращении содержатся сведения о признаках преступления, требующие передачи в компетентные органы.

3. Сроки и порядок рассмотрения

3.1. Претензии, связанные с нарушением прав потребителя при оказании платных медицинских услуг (в том числе о недостатках оказанной услуги, о возврате уплаченных денежных средств), рассматриваются Клиникой в срок не более 10 (десяти) дней со дня их получения в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2. Иные обращения, не связанные с претензиями по качеству оказанных услуг, рассматриваются Клиникой в срок не более 30 (тридцати) дней со дня регистрации — по аналогии с порядком, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ. При необходимости получения дополнительных сведений, проведения экспертизы (контроля качества) срок рассмотрения может быть продлён не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя.

3.3. Для рассмотрения обращений (претензий), связанных с оценкой качества, полноты и своевременности оказания медицинской помощи, а также с иными вопросами профессиональной деятельности медицинских работников, в Клинике создаётся и действует врачебная комиссия. Врачебная комиссия проводит проверку изложенных в обращении обстоятельств, при необходимости запрашивает объяснения у медицинских работников и изучает медицинскую документацию пациента.

3.4. По результатам рассмотрения обращения (претензии) заявителю направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов способом, указанным заявителем в обращении (почтовым отправлением либо по электронной почте), либо ответ вручается лично.

3.5. В случае обоснованности претензии, связанной с недостатками оказанной медицинской услуги, Клиника принимает меры по устранению выявленных нарушений в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей и договором на оказание платных медицинских услуг.

4. Право на обращение в органы государственной власти и в суд

4.1. Независимо от обращения в Клинику пациент (его законный представитель) вправе обратиться за защитой своих прав в органы государственной власти, осуществляющие контроль (надзор) в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей, а также в суд.

Орган	Контакты	Вопросы обращения
Департамент здравоохранения города Москвы	127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43 https://mosgorzdrav.ru	Вопросы организации оказания медицинской помощи, лицензирования медицинской деятельности на территории города Москвы

Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) и её территориальный орган по г. Москве и Московской области	https://roszdravnadzor.gov.ru https://77reg.roszdravnadzor.gov.ru	Контроль качества и безопасности медицинской деятельности, соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве (Роспотребнадзор)	129626, г. Москва, Графский пер., д. 4, корп. 2, 3, 4 горячая линия: 8 (495) 539-36-96 https://77.rospotrebnadzor.ru	Защита прав потребителей при оказании платных медицинских услуг
Суд	по общим правилам подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации	Судебная защита прав и законных интересов, в том числе имущественных требований

4.2. Обращение в указанные органы государственной власти и в суд не зависит от факта обращения пациента в Клинику и не ограничивает его право на одновременную защиту нарушенных прав всеми способами, не запрещёнными законодательством Российской Федерации.