

Утверждаю:

Главный врач

ГАУЗ «Муслюмовская ЦРБ»



/ Сулейманов Д.Т.

«12» января 2026 г.

М.П.

РЕГЛАМЕНТ **рассмотрения претензий и обращений потребителей** **(заказчиков) при оказании платных медицинских услуг** **в ГАУЗ «Муслюмовская ЦРБ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает обязательный досудебный порядок урегулирования споров между Пациентом (Потребителем/Заказчиком) и ГАУЗ «Муслюмовская ЦРБ» (далее - Исполнитель), возникающих в связи с исполнением договоров об оказании платных медицинских услуг.

1.2. Любые требования Потребителя, связанные с качеством оказанной услуги, нарушением сроков или возвратом денежных средств, подлежат первоочередному рассмотрению в администрации Исполнителя.

2. Порядок и форма подачи претензии

2.1. Претензия составляется в письменной форме на имя Главного врача ГАУЗ «Муслюмовская ЦРБ».

2.2. В претензии в обязательном порядке должны быть указаны:

- ФИО Потребителя (Заказчика), паспортные данные, адрес регистрации и фактического проживания, контактный номер телефона;
 - Реквизиты договора об оказании платных медицинских услуг (номер и дата);
 - Существо спора (подробное описание обстоятельств, на которых Потребитель основывает свои требования, с указанием дат, ФИО медицинских работников);
 - Четко сформулированные требования Потребителя (снижение стоимости, безвозмездное устранение недостатков, возврат денежных средств);
 - Личная подпись Потребителя (Заказчика) и дата составления.
- 2.3. Претензия может быть подана лично в приемную главного врача ГАУЗ «Муслюмовская ЦРБ» по адресу: с. Муслюмово, ул. Гагарина, д. 9/21,

кабинет № 128, либо направлена посредством почтовой связи заказным письмом с описью вложения.

3. Сроки и порядок рассмотрения

3.1. Письменная претензия Потребителя подлежит обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в день ее поступления.

3.2. Назначенный приказом главного врача ответственный сотрудник (ведущий юрисконсульт совместно с заместителем главного врача по медицинской части) проводит внутреннюю проверку по фактам, изложенным в претензии. При необходимости созывается Врачебная комиссия для оценки качества оказанной медицинской помощи.

3.3. Срок рассмотрения претензии и направления мотивированного ответа Потребителю составляет **не более 10 (десяти) календарных дней** со дня ее регистрации (в соответствии со ст. 22 и ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

3.4. Ответ на претензию подписывается Главным врачом и выдается Потребителю лично под роспись либо направляется по почте заказным письмом.

4. Судебное урегулирование

4.1. В случае если ответ на претензию не удовлетворил требования Потребителя полностью или частично, либо ответ не был получен в установленный срок, Потребитель имеет право обратиться за защитой своих прав в судебные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.