**ФОРМА И СПОСОБ НАПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБ/ПРЕТЕНЗИЙ**

Вопросы, жалобы и претензии Пациент может направить по электронной почте [dir@zubalmaz.ru](mailto:dir@zubalmaz.ru), в письменной форме, либо по телефону 56-56-56.

Претензии, жалобы и вопросы рассматривается руководителем клиники в течение 3 рабочих дней, результат рассмотрения может быть сообщен Заявителю на выбор по электронной почте, в письменном виде, либо по телефону.

В случае возникновения претензии относительно качества оказываемых медицинских услуг и (или) к работе сотрудников клиники, пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к директору с пояснением конкретной ситуации неисполнения клиники своих обязательств и тех требований, которые Пациент предъявляет на основе Закона РФ «О защите прав потребителей.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются правдивыми и очевидными (не требуют дополнительной проверки) ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема.

В противном случае претензия подается в письменном виде на имя директора клиники, в том числе на электронную почту [dir@zubalmaz.ru](mailto:dir@zubalmaz.ru).

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в момент поступления в организацию. Регистрируются обращения администратором клиники в соответствующем журнале.

Претензия рассматривается в течение **10 рабочих дней** Врачебной Комиссией или уполномоченными лицами клиники. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его претензии.

Результат рассмотрения претензии Врачебной Комиссией оформляется Протоколом, который должен содержать информацию о признании (непризнании) факта обоснованности претензии пациента и варианты удовлетворения претензионных жалоб. Пациент приглашается на заседание Врачебной комиссии клиники для подписания Соглашения.

В случае неявки Пациента, ответ должен быть отправлен по почте по адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, претензий и о принятых мерах направляется заявителю по информационным системам общего пользования или почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина,

направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается