

## ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

1.1. В случае возникновения конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) может обращаться с жалобой к заведующему отделением, в котором оказывалась медицинская помощь, заместителю главного врача по медицинской части, к главному врачу ОБУЗ «ИОНД».

1.2. В случае подачи письменного обращения гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

1.3. Ответ на обращение дается в письменном виде в срок не позднее 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ.

1.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.