

125284, Москва, ул. Беговая, дом 7, стр.2
www.spermlab.ru

+7 (495) 772 13 20

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Репродуктивные технологии»

Изотова И.А.

М.П.

01.09.2026 г.



ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МЕДИЦИНСКОГО И ИНОГО ПЕРСОНАЛА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «Репродуктивные технологии».

1.2. Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «Репродуктивные технологии» (далее – клиника) в досудебном порядке.

1.3. Рассмотрение жалоб граждан в клинике регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Приказом МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»;
- Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

2. ОСНОВАНИЯ ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МЕДИЦИНСКОГО И ИНОГО ПЕРСОНАЛА КЛИНИКИ И ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ЖАЛОБЫ

2.1. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления гражданином документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворенность качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворенность принятыми решениями клиники или сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала.

2.2. При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- наименование клиники, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего сотрудника либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы;
- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи жалобы.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

2.5. Гражданин при устной жалобе сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину.

3. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

3.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб граждан регламентируются Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в организации, утвержденным приказом генерального директора.

3.2. Жалоба гражданина может быть направлена:

- при личном обращении (в рабочее время клиники) по адресу: 125284, Москва г, ул Беговая, д. 7, стр. 2;
- по электронной почте по адресу: info@spermlab.ru
- почтой по адресу: 125284, Москва г, ул Беговая, д. 7, стр. 2.

3.3. В случае если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию клиники, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме.

3.4. В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба подается в Департамент здравоохранения г. Москвы и Московской области или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.5. Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала в иных уполномоченных органах и организациях.

3.6. Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала в судебном порядке. Гражданин вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством судопроизводства.

4. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

4.1. По результатам рассмотрения жалобы генеральный директор принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с гражданином;
- отмены принятого решения, исправления допущенных организацией опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;
- возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах.

2) отказывает в удовлетворении жалобы;

3) в случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава

преступления генерального директор незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

4.2. В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в Министерство здравоохранения РФ, Департамента здравоохранения г. Москвы, Территориальный орган Федеральной службы по г. Москве и Московской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве.

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РФ

Адрес: 127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3

Телефон: +7 (495) 627-20-44

Официальный сайт: <https://minzdrav.gov.ru/ru>

Департамент здравоохранения г. Москвы

Адрес: 127006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 43, стр. 1

Телефон: +7 (495) 777-71-77

Официальный сайт: <https://mosgorzdrav.ru/>

Территориальный орган по г. Москве и Московской области

Адрес: 127994, г. Москва, Вадковский переулок, д. 18, стр. 5 и 7

Телефон: +7 (499) 973-25-90

Официальный сайт: <http://www.rosпотребнадзор.ru>

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве

Адрес: 129626, г. Москва, Графский пер., д. 4, корп.2,3,4

Телефон: +7(495)687-40-35

Официальный сайт: <https://77.rosпотребнадзор.ru/>