

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан
в ООО «ЭКМЕД»

1. Общие положения

1-1. Настоящее Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан (далее - Положение) разработано с целью создания алгоритма рассмотрения поступающих обращений от пациентов Общества с ограниченной ответственностью «ЭКМЕД» (далее - Клиника). Положение разработано на основании Федерального закона от 21.11.2015 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. Под обращением понимаются письменные заявления, претензии, запросы, благодарности, а также устные заявления, поступающие от пациентов.

1.3. Целью настоящего Положения является обеспечение комплексного медицинского и сервисного обслуживания пациентов.

1.4. Настоящее положение предназначено для: контроля процесса регистрации и рассмотрения обращений; рассмотрения поступивших обращений в максимально сжатые сроки; установления достоверности информации, изложенной в обращении; анализа причин, способствующих возникновению нарушений в работе отдельных специалистов и / или Клиники; разработки плана мероприятий по устранению выявленных нарушений и их дальнейшей профилактике.

1.5. Все обращения, поступающие в Клинику, классифицируются по характеру обращения (медицинские, сервисные, смешанные) и по источнику поступления (внешние, внутренние).

2. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

2.1. Обращения от пациентов принимаются: через колл-центр Клиники по телефону: +7(3412) 77-34-67; через сотрудников регистратуры Клиники (устно или письменно в «Книге обращений»); через сайт клиники: www.ecomedicine.ru в виде электронного письма.

2.2. Лицами, уполномоченными принимать и фиксировать обращения от пациентов, являются: руководитель службы клиентского сервиса, операторы колл-центра, медицинские регистраторы.

2.3. Ответственным специалистом по работе с обращениями в Клинике является Руководитель службы клиентского сервиса.

2.4. Все обращения вносятся в единый электронный ресурс по приему обращений - «Журнал обращений». Уполномоченные по приему обращений фиксируют обращения в едином ресурсе в момент их поступления, либо, в ближайший день работы Клиники, если обращение поступает в период выходного / праздничного дня.

2.5. Лицами, уполномоченными рассматривать обращения, являются: руководитель терапевтической / хирургической / педиатрической службы Клиники, заведующие службами и отделениями (медицинские обращения), руководитель службы клиентского сервиса (сервисные обращения), смешанные обращения рассматриваются данными специалистами совместно.

2.6. При поступлении письменного обращения, ответ пациенту отправляется в письменном виде; при получении обращения в электронном виде, ответ направляется по электронной почте, указанной адресатом.

2.7. Срок рассмотрения любого обращения пациента составляет 10 (десять) календарных дней с момента его получения.

3. Отчетность и анализ поступивших обращений

3.1. Руководитель службы клиентского сервиса ежемесячно составляет отчет и аналитическую записку по поступившим обращениям.

3.2. Отчет ежемесячно предоставляется главному врачу Клиники.

3.3. На основании отчета разрабатываются и принимаются управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания в Клинике.