

Порядок рассмотрения обращений и жалоб

каналы связи, этапы рассмотрения и контролирующие органы

МД-САЙТ-004

версия 1.0

Дата: 17.08.2026

Действует с: 01.09.2026

Принцип клиники

Обращение рассматривается объективно, конфиденциально и без негативных последствий для заявителя. Экстренные ситуации и угрозы здоровью передаются ответственному медицинскому работнику немедленно.

1. Как направить обращение

Канал	Адрес или способ
Лично	Администратору или руководителю по адресу: 141195, Московская область, г. Фрязино, ул. Садовая, д. 1, встроенное помещение I
Почтой	141196, Московская область, г. Фрязино, пр-кт Мира, д. 24, корп. 2, кв. 183
Электронной почтой	info@misterdent.net
Телефоном	+7 (985) 291-17-69
Через сайт	Форма «Обратная связь / Жалоба» на misterdent.net

1.1. Что указать

- фамилию, имя, отчество заявителя и способ ответа;
- дату обращения, дату визита и номер договора — если они известны;
- краткое описание обстоятельств и конкретное требование;
- копии относящихся к вопросу документов без передачи оригиналов;
- если обращается представитель — документ, подтверждающий полномочия.

Не направляйте медицинские документы через открытую веб-форму. Клиника сообщит защищённый способ передачи. Анонимная информация может использоваться для внутренней оценки качества, но ответ без контактных данных направить невозможно.

2. Порядок рассмотрения

1. Обращение регистрируется, заявителю по возможности сообщается номер или подтверждение получения.
2. Определяется ответственное лицо; при необходимости запрашиваются медицинские документы и объяснения работников.
3. Оцениваются факты, требования договора, медицинская документация и применимые нормы.

4. Заявителю направляется мотивированный ответ выбранным способом. Ответ не раскрывает врачебную тайну третьим лицам без законного основания.
5. При выявлении нарушения принимаются корректирующие меры и контролируется их выполнение.

2.1. Сроки

Требования потребителя рассматриваются в сроки, прямо установленные законодательством Российской Федерации. Если специальный срок не установлен, клиника стремится дать ответ не позднее 10 рабочих дней. При необходимости дополнительной проверки срок может быть продлён до 30 календарных дней с уведомлением заявителя. Претензия может быть направлена до обращения в суд, но обязательный досудебный порядок применяется только когда он предусмотрен законом или договором.

3. Контролирующие и иные уполномоченные органы

Орган	Контакты
Министерство здравоохранения Московской области	143407, Московская область, г. Красногорск, бульвар Строителей, д. 1; +7 (498) 602-04-20; minzdrav@mosreg.ru; mz.mosreg.ru
Росздравнадзор	109012, г. Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1; справочная +7 (499) 578-02-20; горячая линия 8 (800) 550-99-03; info@roszdravnadzor.gov.ru; roszdravnadzor.gov.ru
Управление Роспотребнадзора по Московской области	141014, Московская область, г. Мытищи, ул. Семашко, д. 2; +7 (498) 684-48-01; 50.rosпотребнадzor.ru; единая горячая линия 8 (800) 555-49-43
Щёлковский территориальный отдел Роспотребнадзора	141100, Московская область, г. Щёлково, ул. Советская, д. 6; +7 (496) 566-43-11
Роскомнадзор	Обращения по вопросам персональных данных: rkn.gov.ru; электронная приёмная — через официальный сайт
ТФОМС Московской области	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Орджоникидзе, д. 4; горячая линия 8 (800) 707-05-61; tfomsmo.ru

Перед обращением

Рекомендуется сначала направить вопрос в клинику: это не ограничивает право обратиться в государственный орган, страховую медицинскую организацию или суд. Контакты органов могут изменяться; актуальные сведения следует проверять на официальных сайтах.

Утверждение

Генеральный директор Сурайкина Анна Александровна _____ Дата: _____