

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

ООО «НоваМед+» (медицинский центр «НоваМед», г. Черкесск)

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии со статьями 8–10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», пунктом 21 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736, с 1 сентября 2026 г. — постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659) и разделом 10 «Правил предоставления платных медицинских услуг» ООО «НоваМед+», размещённых на официальном сайте Клиники.

1.2. Настоящий документ определяет форму и способы направления пациентами и иными потребителями (далее — Заявитель) обращений, жалоб и претензий в адрес ООО «НоваМед+» (далее — Клиника), а также порядок и сроки их рассмотрения.

2. Способы подачи обращения

Заявитель вправе направить обращение (жалобу, претензию) любым из следующих способов:

— устно, при личном обращении к администратору или руководству Клиники по адресу: 369012, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Октябрьская, д. 183;

— по телефону: +7 (938) 149-29-99;

— в письменной форме почтовым отправлением по адресу: 369012, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Октябрьская, д. 183, офис 6, ООО «НоваМед+»;

— по электронной почте: novamed09@bk.ru;

— через официального бота Клиники в мессенджере MAX (форма «Задать вопрос» на сайте novamed09.ru либо напрямую в диалоге с ботом).

Если Заявитель не воспользовался ни одним из указанных способов, он вправе направить обращение в любой иной форме и любым способом — в соответствии с пунктом 21 Правил, указанных в разделе 1 настоящего документа.

3. Порядок и сроки рассмотрения

3.1. Письменное обращение (жалоба, претензия) рассматривается Клиникой в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня его получения — в соответствии с пунктом 10.2 «Правил предоставления платных медицинских услуг» Клиники и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

3.2. По результатам рассмотрения Заявителю направляется мотивированный ответ по контактным данным, указанным им в обращении (телефон, почтовый

адрес или адрес электронной почты).

3.3. Если для рассмотрения обращения требуются дополнительные сведения или обращение не относится к компетенции Клиники, Заявителю сообщается об этом с разъяснением дальнейшего порядка действий.

4. Если вопрос не удалось решить

При недостижении согласия Заявитель вправе обратиться за защитой своих прав в территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также в суд — в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Реквизиты ООО «НоваМед+»: ИНН 0900001568, ОГРН 1220900000276. Юридический адрес: 369012, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Октябрьская, д. 183, офис 6.