

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

1. В ГК «БалтЗдрав», в дальнейшем именуемой Клиника, порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Пациент/Заказчик вправе подать обращение на качество оказанной медицинской услуги устно при обращении на прием к руководству Клиники, либо письменно:
  - оставив отзыв в Книге отзывов и предложений, которая находится в регистратуре Клиники;
  - непосредственно в регистратуре Клиники, оформив заявление;
  - на официальном сайте Клиники ([www.baltzdrav.ru](http://www.baltzdrav.ru));
  - на электронную почту [dir@baltzdrav.ru](mailto:dir@baltzdrav.ru);
  - на почтовый адрес Клиники: 198095, г.Санкт-Петербург, ул. М.Говорова, дом 37, корпус 2.

### ЧАСЫ ПРИЕМА ГРАЖДАН (предварительная запись по телефону +7 (812) 325-77-88 обязательна):

Должность	ФИО	Часы приема	Адрес
Медицинский директор ГК "БалтЗдрав"	Борсак Иван Иванович	пятница 15:00 – 17:00	г. Санкт-Петербург, ул. Маршала Говорова, д. 37, корп. 2
Заместитель директора по лечебной работе ООО "Балт- Здрав на Дыбенко"	Колчанова Ольга Васи- льевна	понедельник 15:00 – 17:00	г. Санкт-Петербург, ул. Дыбенко, д. 25, корп. 1
Заместитель директора по лечебной работе ООО "КДЦ "БалтЗдрав на Гражданском"	Костина Руслана Иго- ревна	вторник 14:00 – 16:00	г. Санкт-Петербург, Гражданский пр., д. 84
Заместитель директора по лечебной работе ООО "Балт- Здрав Купчино"	Филиппова Елена Ми- хайловна	четверг 13:00 – 15:00	г. Санкт-Петербург, ул. Ярослава Гашека, д. 5
Заместитель директора по лечебной работе ООО "Балт- Здрав на Говорова"	Яковлева Юлия Викто- ровна	среда 15:00 – 17:00	г. Санкт-Петербург, ул. Маршала Говорова, д. 37, корп. 2

3. Понимая субъективность оценки результатов медицинских услуг, в случае возникновения разногласий по вопросу качества оказанных услуг, споры могут быть разрешены на совместном заседании Пациента/Заказчика/Потребителя, врачебной комиссии Исполнителя. Срок рассмотрения претензии - 10 дней. При недостижении согласия Сторон в досудебном порядке или пропуская досудебное решение споров, споры разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Пациент/Заказчик может направить обращение (жалобу) в органы государственной власти и организации, данные о которых указаны на информационных стендах в регистратуре и на официальном сайте Клиники ([www.baltzdrav.ru](http://www.baltzdrav.ru)).

5. Адреса и контактные телефоны органов исполнительной власти и служб по надзору:

– **Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга:** 191011, Санкт-Петербург, Малая Садовая ул., д. 1. Телефон: (812) 595-89-79 E-mail: [kzdrav@gov.spb.ru](mailto:kzdrav@gov.spb.ru);

– **Юго-Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу (Московский, Фрунзенский, Пушкинский, Колпинский, Кировский, Красносельский, Петродворцовый районы):** Начальник отдела - главный государственный санитарный врач по Московскому, Фрунзенскому, Пушкинскому, Колпинскому, Кировскому, Красносельскому, Петродворцовому районам – Величко Олег Александрович. 196143, Санкт-Петербург, пр. Юрия Гагарина, д. 55. Телефон: (812) 727-72-20 E-mail: [to\\_yug-zapad@78rospotrebnadzor.ru](mailto:to_yug-zapad@78rospotrebnadzor.ru);

– **Восточный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу (Выборгский, Калининский, Красногвардейский, Невский районы):** Начальник отдела - главный государственный санитарный врач по Выборгскому, Калининскому, Красногвардейскому, Невскому районам – Сахарчук Анна Фёдоровна; 194214, Санкт-Петербург, Удельный пр., д. 20 (812) 293-76-66; E-mail: [to\\_vostok@78rospotrebnadzor.ru](mailto:to_vostok@78rospotrebnadzor.ru);

- **Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения по Санкт-Петербургу и Ленинградской области:** 190068, Санкт-Петербург, наб.кан. Грибоедова 88-90. Телефон: 314-67-89 - приемная;
- **Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области:** Смольный подъезд, дом 6. Телефон: 8(812) 276-66-22;
- **Территориальное управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в городе Санкт-Петербург и Ленинградской области:** Санкт-Петербург, ул. Стремянная, дом 19. Телефон: 8(812) 764-49-74;
- **Территориальное управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Санкт-Петербургу и Ленинградской области:** Санкт-Петербург, набережная Канала Грибоедова, дом 88/9. Телефон: 8(812) 314-67-89;
- **Северо-Западный центр по контролю качества лекарственных средств:** Санкт-Петербург, Ленинский проспект, дом 140. Телефон: 274-14-30;
- **Центр контроля качества продовольственных и косметических товаров:** Санкт-Петербург, Суворовский проспект, дом 65. Телефон: 8(812) 274-14-30;
- **Комитет по защите прав потребителей:** Телефон: 8(812) 315-30-89.