

## ПРИМЕР ОТВЕТА НА ЖАЛОБУ

**ООО**

Адр

ес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Официальный сайт: \_\_\_\_\_ . E-mail: \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

На жалобу от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ

**Уважаемый \_\_\_\_\_ !**

\_\_\_\_\_ Вы направили на имя главного врача \_\_\_\_\_ обращение в письменной форме с требованием разобраться в ситуации и привлечь к ответственности \_\_\_\_\_ в связи с тем, что она допустила неуважительное общение с пациентом. Обращение получено \_\_\_\_\_ и зарегистрировано \_\_\_\_\_ за № \_\_\_\_\_. Мы рассмотрели Ваше обращение. По существу изложенных в обращении фактов и предъявленных требований сообщаем следующее.

В соответствии со статьей 4, а также пунктом 1 части 1 статьи 6 Закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» одним из основных принципов охраны здоровья граждан является приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи. Приоритет интересов пациента, помимо прочего, реализуется путем соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации. Следовательно, грубое обращение с пациентами нарушает данный принцип.

По итогам проведенной проверки факты, изложенные в жалобе, подтвердились. \_\_\_\_\_ действительно допустила грубость и резкость при общении с пациентом. Данный факт она не отрицает.

На основании вышеизложенного мы приняли решение удовлетворить требования жалобы. Мы потребовали у врача письменное объяснение и официальное извинение,

которые прилагаем к настоящему ответу. Врач получила дисциплинарное взыскание в виде замечания.

За доставленные неудобства приносим Вам искренние извинения. Также выражаем благодарность за то, что Вы не оставили без внимания проблему, проявили активную гражданскую позицию.

Мы провели профилактическую беседу со всем медперсоналом о недопустимости неуважительного общения с пациентами.

Принятое решение Вы можете обжаловать в установленном законом порядке.

Приложения:

1. Письменное объяснение медицинского работника.
2. Официальное извинение медицинского работника.

Главный

врач

---

\_\_\_\_\_  
(подпись/Ф. И. О.)

Исполнитель: \_\_\_\_\_ Тел.: \_\_\_\_\_