



Комплект по обращениям пациентов

Памятка по срокам из пяти нормативных документов, три варианта письменного ответа, журнал обращений и чек-лист документов к спору. Подставьте свои данные, и комплект можно отдавать ответственному сегодня.

- Сроки ответа: что за 10 дней, что за 30, что за сутки, и чем это установлено
- Три ответа целиком: удовлетворить, удовлетворить частично, отказать
- Журнал обращений и чек-лист документов, которые собирают к спору

МедЧат, октябрь 2026, medchat.tech/blog/pretenziya-pacienta/

Памятка по срокам

Срок зависит от требования, а не от названия бумаги. Считается со дня получения клиникой, выходные и праздники входят в счёт.

Чего требует пациент	Срок	Чем установлен
Вернуть деньги, уменьшить цену, возместить расходы на устранение недостатков	10 дней со дня предъявления	Статья 31 закона «О защите прав потребителей»
Повторно оказать услугу или безвозмездно устранить недостаток	Срок из договора либо срок срочного исполнения	Пункт 2 статьи 31 того же закона
Копия или выписка из медкарты, амбулаторный приём	30 календарных дней	Приказ Минздрава № 789н
Выписка при выписке из стационара	1 сутки	Приказ Минздрава № 789н
В запросе не хватает обязательных сведений	14 календарных дней на уведомление	Пункт 5 приказа Минздрава № 789н
Ознакомиться с документацией в клинике	2 рабочих дня на согласование, до 10 рабочих дней на доступ	Приказ Минздрава № 1050н
Обращение без имущественного требования	Срок для частной клиники законом не задан	Разумный срок, обычно 30 дней по аналогии с законом № 59-ФЗ
Просрочка ответа	Неустойка 3 % цены услуги за день, не больше цены услуги	Пункт 5 статьи 28 закона «О защите прав потребителей»

Порядок работы с обращением

Семь шагов укладываются в десять дней даже при отрицательном ответе.

Шаги

1. Принять и поставить дату на втором экземпляре: дата, должность, подпись.
2. Определить требование: деньги, повторная услуга, документы или возмещение расходов.
3. Собрать документы: договор, согласие, карта, план лечения, чеки, переписка.
4. Оценить по существу решением врачебной комиссии, протокол письменно.
5. Подготовить ответ по каждому доводу со ссылкой на документ.
6. Вручить под подпись или отправить заказным письмом с описью вложения.
7. Подшить копию ответа, подтверждение отправки и протокол к обращению.

Если комиссия не успевает

1. В срок отправить промежуточный ответ: обращение принято, рассматривается, решение будет к конкретной дате.
2. Промежуточный ответ не отменяет обязанности ответить по существу, но показывает, что срок не игнорируется.

Три варианта ответа

Каркас одинаковый: шапка, факты, разбор доводов, решение, подпись. Прочерки заменяются своими данными.

А. ТРЕБОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТСЯ ПОЛНОСТЬЮ

На ваше обращение от _____, полученное клиникой _____, сообщаем следующее.

_____ между вами и клиникой заключён договор № _____ на оказание платных медицинских услуг. _____ оказана услуга _____ стоимостью _____ рублей.

По вашему обращению проведена проверка. Врачебная комиссия (протокол № _____ от _____) установила: _____.

Ваше требование удовлетворяется. Сумма _____ рублей перечисляется _____ в срок до _____. Для получения денежных средств просим _____.

Приглашаем вас на осмотр к _____. Приём по этому поводу бесплатный.

Б. ТРЕБОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТСЯ ЧАСТИЧНО

На ваше обращение от _____, полученное клиникой _____, сообщаем следующее.

По доводу о _____. Согласно записи в медицинской карте от _____ _____ . Довод подтвердился.

По доводу о _____. _____ выполнено _____, что подтверждается _____. Оснований согласиться с этим доводом не установлено.

По результатам рассмотрения клиника _____ в срок до _____. В остальной части требование удовлетворению не подлежит по основаниям, изложенным выше.

Приглашаем вас на осмотр к _____ в удобное время.

В. ТРЕБОВАНИЕ НЕ ПОДЛЕЖИТ УДОВЛЕТВОРЕНИЮ

На ваше обращение от _____, полученное клиникой _____, сообщаем следующее.

_____ оказана услуга _____. Вами подписано информированное добровольное согласие от _____, в котором разъяснены _____.

По доводу о _____: согласно записи от _____. По доводу о _____: _____. На контрольный осмотр _____ вы не явились, что подтверждается _____.

Врачебная комиссия (протокол № _____ от _____) оснований для удовлетворения требования не установила.

Если жалобы сохраняются, приглашаем вас на осмотр к _____. Приём по этому поводу бесплатный.

Г. ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТВЕТ

На ваше обращение от _____ сообщаем, что оно принято к рассмотрению _____ и передано врачебной комиссии. Решение по существу будет направлено вам в срок до _____ по адресу _____.

По вопросам о ходе рассмотрения вы можете связаться с _____ по телефону _____.

Журнал обращений

Одна строка на обращение. Журнал может быть бумажным или электронным, главное чтобы он был единственным.

Поле	Что записывают	Зачем
Дата получения	Число, когда бумага фактически получена клиникой	Точка отсчёта срока, главная защита в споре
От кого	Фамилия, имя, отчество, телефон, адрес для ответа	Куда отправлять ответ и чем подтверждать отправку

Поле	Что записывают	Зачем
Требование	Деньги, повторная услуга, документы, возмещение расходов	Определяет срок из памятки
Срок ответа	Конкретная дата, посчитанная от даты получения	Чтобы не считать в уме в последний день
Ответственный	Кто ведёт обращение и кто его заместитель	Отпуск ответственного не должен останавливать процедуру
Документы	Отметка о том, что карта, договор и переписка собраны	Комиссия не ждёт поиска бумаг
Дата и способ ответа	Когда и как ответ вручён или отправлен	Доказательство соблюдения срока

Чек-лист документов к спору

Собрать по одному пациенту

1. Договор на оказание платных медицинских услуг со всеми приложениями.
2. Информированное добровольное согласие на каждое вмешательство.
3. Медицинская карта целиком, включая дневники приёмов и назначения.
4. План лечения с ценами и отметкой об ознакомлении.
5. Кассовые чеки и документы об оплате.
6. Переписка в мессенджерах и записи телефонных разговоров, если они велись.
7. Протокол врачебной комиссии по обращению.
8. Копия ответа и подтверждение вручения или отправки.

Чего делать нельзя

1. Править записи в медицинской карте после получения обращения.
2. Удалять переписку с пациентом.
3. Признавать недостаток услуги частичным возвратом без решения комиссии.
4. Передавать медицинские документы третьим лицам без письменного согласия пациента.

Хотите, чтобы требований становилось меньше?

Письменное требование почти всегда вырастает из вопроса, который повис без ответа вечером или в выходной. ИИ-администратор держит переписку круглосуточно, повторяет рекомендации письменно и зовёт человека, когда разговор пахнет претензией. Разберём вашу переписку за 20 минут.

<https://medchat.tech/blog/pretenziya-pacienta/>