

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«К 31 Сити»**

ОГРН 1127746238267, ИНН/КПП 7703765687/770301001
Адрес: 123112, г. Москва, ул. Тестовская д. 10 эт. 2 пом. V ком. 83, Тел. 8-495-984-43-10

ПРИКАЗ

«01 » февраля 2022 г.

№ Р20/22

**Об утверждении Правил
внутреннего распорядка
АО «К 31 Сити»**

В целях организации оказания медицинской помощи в Акционерном обществе «К 31 Сити», реализации требований статьи 27 Федерального закона РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и регламентирующих нормативно-правовых актов органов исполнительной власти в сфере здравоохранения

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить и ввести в действие Правила внутреннего распорядка Акционерного общества «К 31 Сити» (далее – Клиника) согласно Приложению.
2. Руководителям подразделений:
 - 2.1. ознакомить сотрудников вверенных подразделений с настоящим Приказом в течение 10 (десяти) рабочих дней;
 - 2.2. организовать работу подразделений в соответствии с настоящим приказом;
 - 2.3. обеспечить исполнение приказа сотрудниками вверенных подразделений.
3. Руководителю сервисно-информационной службы Бурсиной Т.А.:
 - 3.1. поместить текст Правил внутреннего распорядка Клиники (далее – Правила) на информационных стендах рядом с регистратурами и в приёмных отделениях;
 - 3.2. поместить текст Правил на сайте Клиники;
 - 3.3. организовать ознакомление пациентов стационаров с Правилами, в части их касающейся, с уведомлением (подпись);
 - 3.4. обеспечить текстом Правил руководителей подразделений.
4. Руководителю организационного отдела Казаковой Т.В. ознакомить заинтересованных сотрудников с настоящим Приказом в течение 5 (пяти) рабочих дней.
5. Контроль исполнения настоящего Приказа возлагаю на заместителя главного врача по медицинской части Матвеева А.А.

Генеральный директор



Анохина И.Ю.

Приложение
к приказу генерального директора
АО «К 31 Сити» № 020/11
от «01 » февраля 2022 года.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
АО «К 31 Сити»**

СОДЕРЖАНИЕ

- I. Общие положения
- II. Основные термины и определения
- III. Права и обязанности пациента (законного представителя) и сопровождающего лица
- IV. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и другие документы, необходимые для получения медицинских услуг
- V. Порядок обращения пациента (законного представителя) за медицинской помощью
- VI. Организация предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях
- VII. Организация предоставления медицинских услуг в условия дневного стационара
- VIII. Организация предоставления медицинских услуг в условиях круглосуточного стационара
- IX. Правила поведения пациентов в стационаре
- X. Правила посещения пациентов в отделении реанимации
- XI. Организация предоставления медицинских услуг по лабораторным методам исследований
- XII. Организация предоставления медицинских услуг по лучевой диагностике
- XIII. Порядок рассмотрения обращений граждан
- XIV. Порядок ознакомления граждан с медицинской документацией
- XV. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации
- XVI. Ответственность

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) Акционерного общества «К 31 Сити» (далее – Клиника) – являются организационно-правовым документом, который в соответствии с законодательством Российской Федерации включает в себя:
 2. Внутренний распорядок определяется нормативными и правовыми актами органов государственной власти, Министерства здравоохранения РФ, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора Клиники.
 3. Правила разработаны с целью реализации, предусмотренных законом прав граждан, создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а так же для обеспечения лечебно-охранительного режима.
 4. Настоящие Правила обязательны для всех лиц, находящихся на территории и в помещениях Клиник или посещающих их.
5. Ознакомление с Правилами осуществляется:
 - 5.1. предоставлением письменной информации;
 - 5.2. предоставлением устной информации;
 - 5.3. с помощью размещения информации на стенах в подразделениях;
 - 5.4. с помощью размещения информации на сайте Клиники.
6. После ознакомления с Правилами пациент (законный представитель) подписывает документ об ознакомлении, предоставленный сотрудником Клиники, с помещением документа в медицинскую карту пациента.

II. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Пациент Клиники – физическое лицо, которое обратилось за медицинской помощью, независимо от наличия у него заболевания и от его состояния, и которому оказывается медицинская помощь.
2. Пациент педиатрического отделения Клиники – физическое лицо, возраст которого не достиг 18 (восемнадцати) лет.
3. Законный представитель – лицо, действующее в интересах и от имени представляемого лица на основании и в пределах полномочий, указанных в законодательстве Российской Федерации.
 - 3.1. Законным представителем несовершеннолетнего пациента, действующими от его имени без доверенности, являются его родители, усыновители, опекуны, попечители, органы опеки и попечительства (в установленных законом случаях).
 - 3.2. Законным представителем недееспособного или не полностью дееспособного пациента, действующими от его имени, являются лица, установленные в законном (судебном) порядке.
4. Законные представители от имени пациентов:
 - 4.1. обязаны представить представителю Клиники оригиналы документов, подтверждающих их статус, а также документы, ограничивающие права других лиц в отношении пациента (при наличии);

- 4.2. осуществляют права и исполняют обязанности, установленные в отношении пациентов законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов в области здравоохранения, а также приказами и другими локальными документами Клиники;
 - 4.3. несут полную ответственность, в том числе имущественную, за действия представляемых ими пациентов;
 - 4.4. вправе представить в Клинику перечень сопровождающих лиц, которые будут выполнять необходимые организационные мероприятия, и сопровождать пациента при получении медицинской помощи.
5. Сопровождающее пациента лицо – любое физическое лицо, не являющееся законными представителями, в том числе близкие родственники (сестры, братья, бабушки, дедушки, дяди, тети), которые в силу поручений законных представителей пациента выполняют организационные мероприятия и сопровождают пациента при получении медицинской помощи в Клинике.
 6. Сопровождающее лицо не вправе принимать какие-либо решения в отношении оказываемых пациенту медицинских услуг, в том числе подписывать от имени пациента информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства.
 7. Законный представитель и сопровождающее лицо могут присутствовать при выполнении пациенту, достигшему 15-летнего возраста, медицинских вмешательств только с разрешения медицинского персонала.
 8. Посетитель – физическое лицо, находящееся на территории и/или в помещениях Клиники с целями, не связанными с оказанием медицинской помощи.
 9. Здоровье – состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма.
 10. Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
 11. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
 12. Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности.
 13. Профилактика - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

14. Диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.
15. Лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;
16. Медицинская деятельность - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.
17. Медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.;
18. Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.
19. Госпитализация – процесс размещения пациента в стационарном подразделении Клиники (оформление документов, оценка показаний или противопоказаний, определение профиля подразделения, выделение койко-места и т.д.).

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА (ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) И СОПРОВОЖДАЮЩЕГО ЛИЦА

1. Пациент Клиники (законный представитель) имеет право на:
 - 1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - 1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - 1.3. обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - 1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - 1.5. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
 - 1.6. отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- 1.7. обращения в установленном в Клинике порядке к должностным лицам структурного подразделения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
 - 1.8. сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
 - 1.9. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья. По письменному заявлению гражданина (законного представителя), в том числе осуществленному в электронном виде, ему могут быть предоставлены копии медицинской документации (проведенных инструментальных исследований и лабораторных анализов, иных медицинских документов). Срок предоставления указанных копий медицинской документации определяется федеральным законодательством.
2. Пациент Клиники (законный представитель) и сопровождающее лицо обязаны:
 - 2.1. Выполнять назначения и рекомендации врача;
 - 2.2. Соблюдать:
 - 2.2.1. внутренний распорядок,
 - 2.2.2. санитарно-противоэпидемический режим,
 - 2.2.3. тишину, чистоту и порядок,
 - 2.2.4. требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
 - 2.3. Идентифицировать свою личность при каждом обращении в Клинику (предъявлять документ удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством РФ);
 - 2.4. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - 2.5. Проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам;
 - 2.6. Бережно относиться к имуществу Клиники.
3. Пациенту (законному представителю) и сопровождающему лицу в Клинике ЗАПРЕЩАЕТСЯ:
 - 3.1. проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у пациента (посетителя) либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - 3.2. перемещаться по территории Клиники с крупногабаритными предметами, в том числе хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, чемоданами и т.д. Если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб;

- 3.3. производить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства Клиники;
- 3.4. использование электронный приборов, в том числе мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований и прочих медицинских вмешательств;
- 3.5. нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил) в Клинике, за исключением помещения перед гардеробом;
- 3.6. входить в помещения с надписью «служебные помещения» или «вход воспрещен»;
- 3.7. входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, рентгенологический кабинет, кабинет МРТ, кабинеты врачей-специалистов;
- 3.8. выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;
- 3.9. изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- 3.10. вести громкие разговоры, выражаться нецензурно, оскорблять посетителей и работников Клиники;
- 3.11. курить во всех помещениях, а также на территории Клиники;
- 3.12. распивать спиртные напитки;
- 3.13. употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества без назначения врача;
- 3.14. находиться в Клинике и на её территории в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- 3.15. использовать служебные телефоны Клиники в личных целях;
- 3.16. портить мебель, предметы интерьера, имущество, других посетителей и пациентов;
- 3.17. посещать Клинику с домашними животными;
- 3.18. на территории Клиники без разрешения администрации размещать объявления, рекламу, выполнять функции торговых агентов, представителей.

IV. ИНФОРМИРОВАННОЕ ДОБРОВОЛЬНОЕ СОГЛАСИЕ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО И ДРУГИЕ ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. Необходимым предварительным условием для получения медицинской помощи в Клинике является дача добровольного согласия гражданина или его законного представителя на обработку персональных данных.
2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое выдается на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними

рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3. Врач приступает к оказанию медицинской помощи только после подписания пациентом (его законным представителем) информированного добровольного согласия.
4. На первичной консультации врач, или иной медицинский работник, до начала оказания медицинских услуг, предоставляет пациенту (его законному представителю) возможность ознакомиться с информированным добровольным согласием. Пациент (его законный представитель) может обратиться за расшифровкой значений медицинских терминов, содержащихся в информированном добровольном согласии.
5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство от имени пациента Клиники, не достигшего 15-летнего возраста, либо лица, больного наркоманией, не достигшего 16-летнего возраста, либо лица, признанного в установленном порядке недееспособным, дает один из законных представителей пациента (если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства).
6. Пациенты Клиники в возрасте старше 15 (пятнадцати) лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 (шестнадцати) лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него, то есть самостоятельно могут принимать решение о получении медицинской помощи или отказе от нее.
7. Информированное добровольное согласие оформляется в письменном виде в одном экземпляре по установленной форме, подписывается пациентом (законным представителем), а также медицинским работником, оформившим такое согласие, после чего помещается в медицинскую документацию пациента.
8. Перед выполнением каждого нового вида медицинского вмешательства у того же или другого медицинского работника, пациенту (законному представителю) предлагается соответствующая форма информированного согласия.
9. В случае несогласия с тактикой обследования и лечения, полного или частичного отказа от выполнения медицинских назначений и рекомендаций пациент (законный представитель) обязан проинформировать об этом врача.
10. Врач обязан сделать соответствующие записи в медицинской документации, а также потребовать от пациента (законного представителя) оформления отдельного документа с отражением позиции пациента (законного представителя) – отказ от медицинского вмешательства.
11. Отказ от одного или нескольких видов вмешательств оформляется в письменном виде в одном экземпляре по установленной форме, подписывается пациентом (законным представителем) и помещается в медицинскую документацию пациента.
12. В случае отказа пациента (законного представителя) от оформления отказа от медицинского вмешательства медицинский сотрудник Клиники обязан оформить соответствующий акт по установленной форме.
13. Пациенты (законные представители), принимающие решение о получении (отказе) медицинских услуг, обязаны в том числе:

- 13.1. представлять медицинскому работнику известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваний;
 - 13.2. со своей стороны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг (в части исполнения диагностических и лечебных мероприятий, процедур и манипуляций, назначенных лечащим врачом и врачами-консультантами и рекомендованных сроков), выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, в том числе в отношении лекарственных препаратов;
 - 13.3. информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего медицинского вмешательства, продолжения лечения;
 - 13.4. сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи, при прохождении курса лечения (отдельных процедур) немедленно сообщать медицинскому персоналу о любых изменениях самочувствия.
14. Договор на предоставление платных медицинских услуг в Клинике заключается пациентом, его законным представителем либо иным уполномоченным лицом. При этом законный представитель пациента или уполномоченное лицо действует в качестве заказчика медицинских услуг. Заказчик может получить право на ознакомление со сведениями, составляющими врачебную тайну, в том числе с медицинской документацией, при условии дачи пациентом (законным представителем пациента) согласия на разглашение таких сведений заказчику в порядке, установленном действующим законодательством.
15. В целях получения платных медицинских услуг и заключения соответствующего договора пациент (заказчик) предоставляет на ознакомление уполномоченному представителю Клиники документы, удостоверяющие личность, документы, подтверждающие полномочия представителя.
16. В целях получения медицинских услуг на основании договоров добровольного медицинского страхования пациент (законный представитель пациента) предоставляет на ознакомление уполномоченному представителю Клиники документы, удостоверяющие личность, документы, подтверждающие полномочия законного представителя, выданный страховой компанией полис добровольного медицинского страхования, а также при необходимости иные документы, которые предусмотрены требованиями страховой компании.
17. В целях получения медицинских услуг без взимания платы в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи пациент (законный представитель пациента) предоставляет на ознакомление уполномоченному представителю Клиники документы, удостоверяющие личность, документы, подтверждающие полномочия законного представителя, а также документы, которые предусмотрены порядком направления (маршрутизации) пациентов, утвержденным уполномоченным государственным органом здравоохранения.

V. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЕ ПАЦИЕНТА (ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ

1. Обращения за медицинской помощью в Клинику могут быть:
 - 1.1. в амбулаторные подразделения;
 - 1.2. в дневной стационар;
 - 1.3. в стационар круглосуточного пребывания;
 - 1.4. самостоятельными;
 - 1.5. по направлению других лечебно-профилактических учреждений (далее ЛПУ);
 - 1.6. по направлению бригады «Скорой медицинской помощи».
2. В Клинике оказываются следующие виды медицинской помощи:
 - 2.1. в амбулаторных условиях:
 - 2.1.1. первичная доврачебная медико-санитарная помощь,
 - 2.1.2. первичная врачебная медико-санитарная помощь,
 - 2.1.3. первичная специализированная медико-санитарная помощь,
 - 2.1.4. проведение медицинских осмотров (предварительных, периодических);
 - 2.2. в условиях дневного стационара:
 - 2.2.1. первичная специализированная медико-санитарная помощь,
 - 2.2.2. специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь;
 - 2.3. в условиях круглосуточного стационара:
 - 2.3.1. специализированная медицинская помощь,
 - 2.3.2. специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь;
 - 2.4. проведение медицинских экспертиз качества медицинской помощи и временной нетрудоспособности.
3. Необходимыми предварительными условиями оказания медицинской помощи является оформление документации, указанной в главе IV настоящего Порядка.
4. В случаях необходимости оказания медицинской помощи, но при этом пациент отказывается или не может по состоянию здоровья оформить информированное добровольное согласие, решение об оказании медицинской помощи принимает консилиум врачей, а при невозможности созыва консилиума единолично врачом.
5. В случае обращения гражданина в Клинику, дежурным врачом оказывается необходимая неотложная и первая медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации.
6. Пациентам, не имеющим полиса ОМС, в том числе иностранным гражданам медицинская помощь оказывается в случаях возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, последствия несчастных случаев, травм, отравлений), а также по эпидемиологическим показаниям; в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни или снятия острой боли. После выхода из указанных состояний пациентам может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе или по полису ДМС, при наличии договорных отношений со страховой компанией или по гарантенному письму.
7. Медицинский сотрудник Клиники обязан немедленно, после оказания необходимой медицинской помощи, поставить в известность дежурного по УМВД по телефону 02 (102 для мобильного телефона) о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.

8. Медицинский сотрудник Клиники обязан в случае выявления у пациента инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подать экстренное извещение в филиал ФБУЗ «Центр эпидемиологии и гигиены».

VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

1. При необходимости получения первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент (законный представитель) обращаются в амбулаторные (поликлинические) подразделения Клиники.
2. Медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается в соответствии с режимом работы амбулаторных подразделений Клиники. Информация о режиме работы размещена на информационных стенах, расположенных в помещениях Клиники, а также на интернет-сайте Клиники.
3. Запись пациентов на приём к врачу (на медицинскую процедуру), регистрация вызова врача на дом осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру по месту нахождения Клиники или по телефонам: 8(499) 999-31-31 и 8 (800) 777-31-31, а также с использованием иных предлагаемых Клиникой способов.
4. Информацию о времени (дата и часы) приёма медицинских специалистов, об условиях предварительной записи на приём и вызова врача на дом, о времени и месте приёма граждан администрацией Клиники, можно получить в регистратуре Клиники в устной форме и наглядно - на информационных стенах, расположенных в помещениях Клиники, а также на интернет-сайте Клиники.
5. Оплата амбулаторных медицинских услуг осуществляется в соответствии с порядком утверждённым Генеральным директором Клиники.
6. При необходимости, информацию, размещённую на информационных стенах и на интернет-сайте, пациент (законный представитель и или иное сопровождающее лицо) может получить в регистратуре в устной форме.
7. При первичном обращении пациента в Клинику в регистратуре осуществляется:
 - 7.1. идентификация и регистрация пациента (и законного представителя при необходимости) в медицинской информационной системе Клиники;
 - 7.2. оформляется согласие пациента (законного представителя) на обработку персональных данных;
 - 7.3. оформляется информированное добровольное согласие пациента (законного представителя) на медицинские вмешательства;
 - 7.4. заводится медицинская карта амбулаторного пациента, в которую вносятся:
 - 7.4.1. сведения о пациенте:
 - 7.4.1.1. фамилия, имя, отчество (полностью),
 - 7.4.1.2. пол,
 - 7.4.1.3. дата рождения (число, месяц, год),
 - 7.4.1.4. адрес регистрации,
 - 7.4.1.5. адрес фактического проживания,
 - 7.4.1.6. наименование документа, удостоверяющего личность пациента,
 - 7.4.1.7. серия и номер,
 - 7.4.1.8. личный номер,
 - 7.4.1.9. гражданство,
 - 7.4.1.10. реквизиты медицинского страхового полиса (номер и дата выдачи, наименование страховой организации);

- 7.4.1.11. страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС);
- 7.4.2. сведения о законном представителе несовершеннолетнего пациента или пациента с ограниченной или полной недееспособностью:
- 7.4.2.1. фамилия, имя, отчество (полностью),
 - 7.4.2.2. пол,
 - 7.4.2.3. дата рождения (число, месяц, год),
 - 7.4.2.4. адрес регистрации,
 - 7.4.2.5. адрес фактического проживания,
 - 7.4.2.6. наименование документа, удостоверяющего личность пациента,
 - 7.4.2.7. серия и номер,
 - 7.4.2.8. личный номер,
 - 7.4.2.9. гражданство,
 - 7.4.2.10. документ, на основании которого представляет интересы пациента;
- 7.5. оформление и заключение договора на предоставление платных медицинских услуг, при необходимости;
- 7.6. оформление иных необходимых документов.
8. Для оформления документов пациенту рекомендуется явиться в Клинику не менее чем за 20 минут до назначенного времени приёма по записи и представить в регистратуру требуемые документы.
9. Медицинская карта на руки пациенту (законному представителю) не выдается, а передается в медицинский кабинет регистратором.
10. При повторном обращении в Клинику пациент проходит идентификацию личности в регистратуре и при необходимости оформляются дополнительные документы.
11. Пациент ожидает время приёма в холлах Клиники. В кабинет врача пациент проходит только по приглашению врача или медицинской сестры.
12. При опоздании пациента на плановый приём Клиника оставляет за собой право перенести дату и время приёма по своему усмотрению.
13. Неявка на приём (манипуляцию, процедуру) в назначенное врачом время является нарушением медицинского режима.
14. При внеплановом обращении и необходимости оказания экстренной и неотложной медицинской помощи, пациент обслуживается вне очереди.
15. Увеличение времени ожидания вызова в медицинский кабинет возможно при возникновении:
- 15.1. непредвиденных состояний у предыдущего пациента,
 - 15.2. увеличением объёма запланированной медицинской помощи,
 - 15.3. пациента с состоянием, угрожающим его жизни,
 - 15.4. других ситуаций, связанных с оказанием медицинских и сервисных услуг.
16. Приём вызова врача на дом осуществляется по телефону 8 (926) 796-59-26 круглосуточно.
17. При вызове врача на дом в указанное время обслуживание на дому будет осуществлено в течение текущего дня. Интервал времени визита врача/медицинской сестры определяется по усмотрению Клиники.
18. Плановые посещения Педиатрического отделения Клиники согласовываются с пациентом (законным представителем или другим ответственным лицом) в порядке предварительной записи к специалистам с установлением даты и времени приёма врача.

19. При плановом оказании медицинских услуг на дому с пациентом/законным представителем (или другим ответственным лицом) согласовывается дата и интервал времени посещения врача, среднего медицинского персонала. При этом конкретный день и время проведения планового мероприятия на дому должны быть согласованы не позднее, чем за один день до оказания соответствующей услуги.
20. Пациент (законный представитель или другое ответственное лицо) должны своевременно (не позднее 09:00 дня оказания услуг на дому) известить администратора Педиатрического отделения Клиники об изменении обстоятельств и невозможности посещения пациента на дому медицинским персоналом в ранее согласованное время.
21. При обслуживании по программе годового медицинского обслуживания в Педиатрическом отделении Клиники, а также при обслуживании в рамках добровольного медицинского страхования:
 - 21.1. Лечащий педиатр связывается с пациентом (законным представителем или другим ответственным лицом) по указанному в договоре контактному телефону и согласовывает время визита на дому или приема в Педиатрическом отделении Клиники;
 - 21.2. Плановые мероприятия (плановые осмотры), соответствующие возрасту, указанному в программе обслуживания, осуществляются, если на момент прикрепления возраст ребенка составляет не более плюс 15 календарных дней от указанного возраста. Плановые мероприятия могут быть отменены по согласованию с законным представителем пациента, а также по медицинским показаниям, например, в случае если они проводились ранее;
 - 21.3. Периодические профилактические осмотры (диспансеризация) детей старше 2 лет проводится 1 раз в год (однократно в период срока страхования). Срок проведения диспансеризации определяется медицинской необходимостью (поступление в ДДУ, школу) или по согласованию с пациентами (законными представителями);
 - 21.4. Предусмотренные программой медицинского обслуживания графики планового осмотра узкими специалистами, вакцинации и лабораторных исследований могут быть изменены по медицинским показаниям на индивидуальный график;
 - 21.5. Плановые мероприятия (осмотры педиатра, врачами-специалистами, лабораторные исследования, вакцинация) проводятся в случае, если в период действия программы медицинского обслуживания ребенок достигает возраста, соответствующего возрасту проведения планового мероприятия по календарному графику и при отсутствии медицинских показаний к наблюдению по индивидуальному графику;
 - 21.6. Плановые осмотры пациентов врачами-педиатрами и узкими специалистами на дому осуществляются:
 - 21.6.1. в течение 10 рабочих после достижения ребенком возраста, указанного в программе для детей первого года жизни,
 - 21.6.2. в течение 20 рабочих дней после достижении ребенком возраста 12 месяцев и старше,
 - 21.6.3. при отсутствии медицинских показаний к наблюдению по индивидуальному графику;
 - 21.7. Диспансерные осмотры врачами-специалистами и дополнительные методы исследований с применением аппаратных методов диагностики и другого поликлинического оборудования проводятся в условиях Педиатрического отделения Клиники;

22. На период отсутствия лечащего врача по объективным причинам Клиника оставляет за собой право замены врача.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ДНЕВНОГО СТАЦИОНАРА

1. В дневной стационар госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических подразделений.
2. Приём поступающих пациентов осуществляется в помещении дневного стационара.
3. При поступлении в дневной стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет:
 - 3.1. направление на госпитализацию в дневной стационар формы № 057у-04;
 - 3.2. страховой медицинский полис;
 - 3.3. документ, удостоверяющий личность;
 - 3.4. выписку из истории болезни (амбулаторной карты);
 - 3.5. протокол решения консилиума (для пациентов с онкологическими заболеваниями).
4. На пациентов заводится соответствующая документация, в том числе медицинская.
5. При лечении в дневном стационаре пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.
6. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан:
 - 6.1. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузел);
 - 6.2. соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом;
 - 6.3. своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.
7. Самовольный уход пациента из дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.
8. Выписка пациентов производится лечащим врачом.

VIII. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ КРУГЛОСУТОЧНОГО СТАЦИОНАРА

1. Медицинская помощь в стационарных условиях оказывается в многопрофильном стационарном отделении Клиники (далее – стационар). Дата и время поступления пациента в стационар в плановом порядке определяется руководителем стационара.
2. Госпитализация осуществляется при наличии показаний для оказания медицинской помощи в условиях стационара.
3. Формы госпитализации:
 - 3.1. плановая (по направлению);
 - 3.2. перевод из другого медицинского учреждения;
 - 3.3. самостоятельное обращение.
4. Дата и время плановой госпитализации назначается лечащим врачом по согласованию с руководителем стационара.
5. При плановой госпитализации пациент должен иметь необходимые документы, согласно перечню, который выдаёт лечащий врач. Документы должны быть заверены подписью сотрудника и печатью организации, выдавшей заключение.

6. Перевод из стороннего медицинского учреждения осуществляется по согласованию руководителей стационарных подразделений двух организаций (направляющей и принимающей).
7. Самостоятельное обращение пациента в стационарное отделение допускается при наличии неотложных и экстренных состояний.
8. Оформление документов и идентификация пациента осуществляются в приёмном отделении, в соответствии с порядками в Клинике, утверждёнными генеральным директором.
9. Оплата медицинских услуг, предоставляемых в стационаре, осуществляется в соответствии с порядком утверждённым генеральным директором Клиники. День поступления в стационар подлежит оплате независимо от времени прибытия пациента.
10. В стоимость медицинской помощи с суточным размещением в палатах многопрофильного стационарного отделения входит питание. Пациенты обеспечиваются четырехразовым питанием, приготовленным в соответствии с требованиями лечебной диеты (ограничение соли, специй, жиров животного происхождения и т.д.). Выбор меню (диета) определяется лечащим врачом в соответствии с диагнозом пациента.
11. Пациент может самостоятельно заказать на выбор дополнительное питание в соответствии с прейскурантом Клиники только после согласования со своим лечащим врачом.
12. Пациент осматривается врачом приёмного отделения для определения отсутствия или наличия противопоказаний к госпитализации.
13. При отсутствии противопоказаний для госпитализации пациента размещают в палату (на койку) соответствующего профиля и осуществляется наблюдение и оказание медицинской помощи до момента выписки из стационара.
14. Подготовка к плановой выписке предусматривает оформление медицинской документации, расчет стоимости проведенного обследования и лечения. Пациент получает на руки выписку из истории болезни, с указанием диагноза, результатов проведенного обследования, лечения, рекомендаций по дальнейшему лечению и режиму и детализированный счет за полученные медицинские услуги.
15. Плановая выписка из стационара осуществляется ежедневно с 10:00 до 12:00. Если выписка происходит до 12:00, день выписки в счет на оплату не включается. Дата плановой выписки определяется лечащим врачом и заранее согласовывается с пациентом (законным представителем).
16. Пациент может быть выписан в любое удобное для него время, однако, если выписка по желанию пациента осуществляется после 12:00, день выписки подлежит оплате.
17. В случае если выписка происходит досрочно по инициативе пациента или Клиники, (внепланово), медицинские документы пациент получает на следующий за днем выписки (рабочий день).
18. Пациентам Многопрофильного стационарного отделения не разрешено выходить за пределы территории Клиники без согласования с заведующим отделением и лечащим врачом. Самовольный уход пациента из Клиники является основанием для выписки больного из стационара.
19. **Правила посещения пациентов родственниками:**
 - 19.1. посещение пациентов родственниками осуществляется с 16:00 до 19:00 ежедневно; в выходные, праздничные дни с 09:00 до 12:00, с 16:00 до 19:00.;
 - 19.2. максимальное количество посетителей, допускаемых к одному пациенту одномоментно, не должно превышать 3-х человек;
 - 19.3. нахождение посетителей в Клинике не должно препятствовать соблюдению охранительного медицинского режима;

- 19.4. при нахождении в палате более одного пациента, пребывание посетителей не должно препятствовать проведению лечебно-диагностических мероприятий и ущемлять права других пациентов;
- 19.5. круглосуточное пребывание родственника (один человек) возможно только в одноместной палате. Данная услуга оговаривается заранее и оплачивается отдельно в соответствии с прейскурантом Клиники;
- 19.6. не допускается посещение пациентов лицами, находящимися в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных препаратов;
- 19.7. продукты, предметы, техника для передачи пациентам согласовываются с лечащим врачом;
20. Правила посещения пациентов в отделении реанимации осуществляются в соответствии с главой X настоящего Порядка.
21. Правила посещения пациентов могут быть изменены приказом руководителя Клиники.
22. Правила предоставления медицинской информации родственникам пациента:
 - 22.1. в соответствии с требованиями федерального законодательства об охране здоровья граждан, с целью обеспечения сохранения врачебной тайны, информация о состоянии пациента и его диагнозе не может быть представлена родственникам пациента или иным лицам по телефону или другим видам связи;
 - 22.2. информация о состоянии здоровья и диагноза пациента предоставляется родственникам:
 - 22.2.1. при наличии письменного согласия пациента (законного представителя) с указанием конкретных лиц, которым такая информация может быть предоставлена;
 - 22.2.2. в присутствии пациента (законного представителя) при его устном согласии.
 - 22.3. Беседа с лечащим врачом может быть проведена с 12:00 до 16:00 часов в будние дни, с дежурным врачом с 18:00 до 20:00 в будние дни. С 12:00 до 18:00 часов в выходные и праздничные дни.
23. Правила предоставления медицинской информации родственникам пациента могут быть изменены приказом руководителя Клиники.

IX. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

1. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму.
2. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.
3. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.
4. В помещениях стационарных отделений запрещается:
 - 4.1. принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом;
 - 4.2. хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
 - 4.3. хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
 - 4.4. использовать личные нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;

- 4.5. использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
 - 4.6. включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
 - 4.7. самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
 - 4.8. иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
 - 4.9. использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
 - 4.10. совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;
 - 4.11. совершать прогулки по территории больницы вне пешеходных зон;
 - 4.12. курение табака на крыльце, в фойе, лестничных площадках, коридорах, палатах, туалетах и территории больницы;
 - 4.13. выходить за территорию больницы.
5. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.
 6. Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению, а также требования к условиям хранения продуктов, предоставляются лечащим врачом.
 7. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:
 - 7.1. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
 - 7.2. соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
 - 7.3. своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
 - 7.4. незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.;
 8. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.
 9. Посещение пациентов осуществляется с 16:00 до 19:00 ежедневно; в выходные, праздничные дни с 09:00 до 12:00, с 16:00 до 19:00.
 10. Ответственность:
 - 10.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно- противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации;
 - 10.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.
 - 10.3. Нарушением, в том числе, считается:
 - 10.3.1. грубое или неуважительное отношение к персоналу,
 - 10.3.2. неявка или несвоевременная явка на приём к врачу или на процедуру,
 - 10.3.3. несоблюдение требований и рекомендаций врача,
 - 10.3.4. прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению,
 - 10.3.5. самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения,
 - 10.3.6. нахождение в состоянии опьянения,

10.3.7. одновременное лечение в другом учреждении без уведомления лечащего врача.

X. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ОТДЕЛЕНИИ РЕАНИМАЦИИ

1. В соответствии со статьёй 6 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - Закон) при оказании медицинской помощи должны быть созданы условия, обеспечивающие возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.
2. В соответствии с СанПин «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» «...разрешается посещение родственниками, знакомыми». Порядок посещения отделения реанимации устанавливается администрацией Клиники.
3. Возможность посещения законными представителями или членами семьи пациента, находящегося в отделении реанимации определяется заведующим с учетом соблюдения противоэпидемического режима и прав других пациентов.
4. Непосредственно решение о посещении конкретного пациента принимает заведующий отделением реанимации, а в вечернее и ночное время, выходные и праздничные дни – дежурный врач анестезиолог-реаниматолог по согласованию по телефону с заведующим.
5. Перед допуском к пациенту, находящемуся в реанимации, заведующий, лечащий врач, дежурный врач анестезиолог-реаниматолог (в вечернее и ночное время, выходные и праздничные дни – дежурный врач хирург, терапевт, анестезиолог-реаниматолог) должен лично в доступной форме (без применения специальных медицинских терминов) предоставить следующую информацию законному представителю или члену семьи пациента:
 - 5.1. о состоянии здоровья пациента на данный период времени и основных методах лечения;
 - 5.2. о возможности возникновения у пациентов после посещения тревожного состояния за счет потери стереотипа поведения;
 - 5.3. о возможности неправильного понимания текущей ситуации, так как большинство процедур и манипуляций непонятны неподготовленному человеку.
6. Перед посещением отделения реанимации посетители должны ознакомиться с Памяткой для посетителя. Одновременно данные лица должны быть предупреждены:
 - 6.1. о необходимости соблюдения врачебной тайны в отношении других пациентов, находящихся в отделении реанимации;
 - 6.2. о том, что их посещение повышает напряженность работы среднего медицинского персонала и не должна препятствовать профессиональному уходу за пациентом;
 - 6.3. о том, что их посещение может создать опасность для жизни пациента за счет случайного нарушения ими работы жизнеобеспечивающей аппаратуры в процессе посещения пациента;
 - 6.4. о недопустимости проведения посетителем в отделении реанимации фото-, видеосъемки, записи на диктофон, разговоров по мобильному телефону.
7. Посещения пациентов осуществляется ежедневно с 10:00 до 12:00 и 16:00 до 18:00. Длительность пребывания посетителя у пациента – не более 30 минут.

8. Время посещения пациентов может быть изменено по распоряжению заведующего отделением реанимации или дежурного врача.
9. Одновременно в палату к пациенту допускается только один посетитель, являющийся близким родственником пациента. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.
10. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть медицинский халат, медицинскую шапочку, бахилы, маску, тщательно вымыть руки.
11. В отделении реанимации необходимо соблюдать тишину и покой. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены на все время пребывания в Клинике.
12. Посетителям запрещено свободное хождение по другим помещениям отделения.
13. Следует относиться с уважением к медицинскому и обслуживающему персоналу медицинской организации, не затрудняться оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.
14. В целях профилактики распространения инфекционных заболеваний при наличии у посетителя или законного представителя признаков заразных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства) посещение пациентов этими лицами запрещено.
15. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.
16. Посещение родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведение сердечно-легочной реанимации.
17. Правила посещения пациентов в отделении реанимации могут быть изменены приказом руководителя Клиники.

XI. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ЛАБОРАТОРНЫМ МЕТОДАМ ИССЛЕДОВАНИЙ

1. Взятие биологического материала для проведения лабораторных исследований и самое исследование выполняется по медицинским показаниям и по направлению врача.
2. Граждане также могут самостоятельно обратиться в Клинику для получения необходимых ему лабораторных услуг по своему желанию (в том числе при наличии у него рекомендаций врачей сторонних медицинских организаций).
3. По желанию пациента исследования выполняются только за наличный расчёт.
4. Взятие биологического материала для проведения лабораторных исследований выполняется в специально оборудованных медицинских кабинетах Клиники.
5. Лабораторные исследования выполняются клинико-диагностическими лабораториями, с которыми заключены соответствующие договоры.
6. Сроки готовности результатов зависят от доставки биоматериала в лабораторию, методов использованных при проведении исследований, технической сложности исследования, доставки результата в Клинику.
7. По экстренным и неотложным медицинским показаниям возможно получение лабораторных услуг в срочном порядке («Cito!») с учетом доставки биоматериала в лабораторию.

XII. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ЛУЧЕВОЙ ДИАГНОСТИКЕ

1. К услугам лучевой диагностики относятся исследования ультразвуковые (УЗИ), рентгеновские (Рентгенография, Маммография, Компьютерная томография и т.п.), магнитно-резонансные (МРТ) и т.д. (далее по тексту Исследования)
2. Исследования выполняется по медицинским показаниям и по направлению врача.
3. Граждане также могут самостоятельно обратиться в Клинику для получения необходимых ему услуг лучевой диагностики по своему желанию (в том числе при наличии у него рекомендаций врачей сторонних медицинских организаций).
4. По желанию пациента (законного представителя) Исследования выполняются только за наличный расчёт.
5. Если пациент не должным образом подготовлен к исследованию и врач информировал его (законного представителя) о невозможности качественного проведения Исследования, то ответственность за результат Исследования несёт пациент (законной представитель) и претензии по качеству Исследования могут быть признаны необоснованными.
6. Качество результатов Исследования в большей степени зависит от правильности выполнения пациентом назначений и указаний медицинских сотрудников, проводящих Исследование.
7. При плановом проведении Исследования заключение (протокол) оформляется не позднее 24 часов после проведения Исследования.
8. При проведении Исследования по неотложным показаниям заключение (протокол) оформляется непосредственно после проведения Исследования и немедленно передается лечащему врачу.

XIII. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. В целях рассмотрения и решения вопросов, пожеланий, заявлений, требований, претензий, жалоб и иных обращений любой гражданин вправе обратиться в Клинику в устной форме (при личном обращении) или в письменной форме путем направления соответствующего письма.
2. При личном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, и сообщить суть своего обращения. Ответ на такое обращение может быть дан в устной форме в ходе личного приёма уполномоченным представителем Клиники. В остальных случаях ответдается в письменной форме.
3. В своем письменном обращении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, иные контактные данные, изложить суть обращения, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим Федеральным законом и внутренними актами Клиники.
5. Приём и регистрация письменных обращений производится по адресу местонахождения Клиники в Отделе документооборота.
6. Сроки рассмотрения письменного обращения и предоставления ответа регламентированы действующим Федеральным законом (30 дней со дня регистрации обращения) и внутренними актами Клиники.
7. О результатах рассмотрения обращения гражданин информируется в соответствии с указанным им предпочтительным способом оповещения, не нарушающим нормы

законодательства. При отсутствии указания на способ оповещения ответ будет направлен Почтой России.

8. Пациент (законный представитель) вправе обратиться с обращением непосредственно к заведующему отделением или руководителю структурного подразделения, к заместителю главного врача, главному врачу, генеральному директору Клиники, страховую компанию, в исполнительные органы государственной власти или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

XIV. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

1. Медицинская документация является собственностью Клиники.
2. Основаниями для ознакомления пациента или его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Клинику от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее письменный запрос).
3. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:
 - 3.1. фамилия, имя, отчество пациента;
 - 3.2. фамилия, имя, отчество законного представителя пациента;
 - 3.3. место жительства пациента (пребывания) пациента;
 - 3.4. реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
 - 3.5. реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента;
 - 3.6. реквизиты документа подтверждающего полномочия законного представителя пациента;
 - 3.7. период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент либо его законный представитель желают ознакомиться с медицинской документацией;
 - 3.8. почтовый либо электронный адрес для направления письменного ответа;
 - 3.9. контактный номер телефона.
4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется заместителем главного врача по медицинской части.
5. Ознакомление пациента (законного представителя) с медицинской документацией осуществляется в отдельном помещении Клиники.
6. Медицинская документация может быть предоставлена для ознакомления, как в форме электронного документа, так и на бумажном носителе. Решение о форме предоставления медицинской документации принимает заместитель главного врача по медицинской части, исходя из технических возможностей.
7. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.
8. До сведения пациента (законного представителя) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с представленной для ознакомления медицинской документацией.
9. Срок ожидается пациентом либо его законным представителям посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией регулируется Федеральным законом и утверждёнными порядками в Клинике (не более 30 дней с момента регистрации письменного запроса).
10. Пациенты, получающие медицинскую помощь в условиях стационара, и передвижение которых ограничено по медицинским показаниям, имеет право на

ознакомление с медицинской документацией непосредственно в отделении, в котором они находятся на лечении. Заместитель главного врача по медицинской части организовывает и обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

XV. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

1. Документом, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются бланк «Листок нетрудоспособности» установленной формы, утверждённой приказами органов исполнительной власти РФ.
2. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, осуществляется в соответствии с порядком, утверждённым органами исполнительной власти РФ (в настоящее время Приказ МЗ РФ № 1089н от 23.11.2021 года) и порядка утверждённым приказом генерального директора Клиники.
3. «Листок нетрудоспособности» оформляется в форме электронного документа.
4. Выписной эпикриз после прохождения лечения в условиях стационара, пациент (законный представитель) получают по умолчанию, в день выписки. Исключения составляют случаи нарушения правил внутреннего распорядка Клиники.
5. Справки и медицинские заключения, пациент (законный представитель) получает в соответствии с порядком, утверждённым органами исполнительной власти РФ (в настоящее время Приказ МЗ РФ № 972н от 17.09.2020 года) и порядка утверждённым приказом генерального директора Клиники.
6. Справки и медицинские заключения выдаются пациентам (законному представителю):
 - 6.1. на бумажном носителе личном обращении в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность;
 - 6.2. в форме электронных документов выдаются пациентам или их законным представителям при личном обращении или при формировании запроса в электронной форме, подписанных с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи.
7. Порядок предоставления копий медицинских документов и выписок из них осуществляется в соответствии с порядком, утверждённым органами исполнительной власти РФ (в настоящее время Приказ МЗ РФ № 789н от 31.07.2020 года) и порядка утверждённым приказом генерального директора Клиники.

XVI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1. За нарушение настоящих Правил, правил санитарно- противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм лицо (пациент, законный представитель пациента, посетитель и пр.) может быть привлечено к ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.
2. Ответственность представляет собой следствие, в том числе юридическое, неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами (незнание которых не освобождает от ответственности), условиями заключенного с Клиникой договора, настоящими Правилами.
3. Пациент (законный представитель пациента) несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний

(назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

4. Клиника несет ответственность за ненадлежащее качество оказываемых услуг, но при этом не гарантирует положительный результат предоставляемых услуг и не несет ответственности перед пациентом, а также может быть освобождено от ответственности:
 - 4.1. Если негативные последствия оказания услуг возникли вследствие обстоятельств непреодолимой силы;
 - 4.2. Если отсутствие положительного результата или наступление негативных последствий явилось следствием нарушения пациентом возложенных на него обязанностей (например, несоблюдение рекомендаций врача, неявка или несвоевременная явка пациента на прием к лечащему врачу, отказ продолжить лечение);
 - 4.3. Если негативные последствия возникли вследствие предоставления пациентом (законным представителем) неполной или недостоверной (ложной) информации, сокрытия пациентом (законным представителем) информации о состоянии своего здоровья и перенесенных заболеваниях.
5. В случае нарушения лицом настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
6. В случае причинения убытков (ст. 15 Гражданского кодекса РФ), материального ущерба (ст. 1064 Гражданского кодекса РФ) лицо несет имущественную ответственность перед Клиникой и/или иными лицами, которым были причинены такие убытки, ущерб.
7. Лицо возмещает причиненные убытки, возникшие в том числе (но не ограничиваясь):
 - 7.1. вследствие повреждения оборудования и/или иного имущества Клиники;
 - 7.2. вследствие причинения вреда сотрудникам Клиники при исполнении ими служебных обязанностей;
 - 7.3. вследствие порчи имущества сотрудников Клиники во время исполнения ими своих должностных обязанностей.
8. В случае ущемления пациентом, законным представителем пациента, посетителем Клиники человеческого достоинства, распространении сведений, порочащих деловую репутацию медицинского и обслуживающего персонала Клиники (ст. 1100 и 1101 Гражданского кодекса РФ), работники и непосредственно Клиника вправе предъявить требования к указанным лицам о компенсации морального вреда.

