



**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ**  
**(правила внутреннего распорядка)**  
**в ООО ДЦ «НАДЕЖДА»**  
**(далее - Правила)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»;

Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;

Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 г. № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;

Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

1.2. Настоящие Правила распространяются на всех лиц, в том числе посетителей, пациентов, имеющих намерение получить медицинскую услугу или получающих медицинскую услугу в ООО ДЦ «НАДЕЖДА» (далее - медицинская организация).

1.3. Настоящие Правила определяют нормы поведения в медицинской организации и на территории медицинской организации с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинских услугах, обеспечения безопасности граждан при нахождении их в медицинской организации.

1.4. Настоящие Правила регламентируют:

1) права и обязанности пациентов;

2) запреты, установленные на территории медицинской организации;

3) режим работы медицинской организации, график личного приема граждан генеральным директором медицинской организации;

4) правила поведения при получении медицинской услуги (помощи) амбулаторно;

5) порядок ознакомления с медицинской документацией, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, справок, медицинских заключений;

6) порядок разрешения конфликтов и рассмотрения обращений.

1.5. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.6. Основные термины и определения:

Территория медицинской организации - все здания, помещения, кабинеты, подразделения, а также территории, прилегающие к зданиям, помещениям медицинской организации.

Сайт медицинской организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» - <https://center-hope.ru/> (далее - официальный сайт медицинской организации).

Медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

1.7. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах (стойках) обособленных подразделений медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

1.8. В соответствии с Постановлением Правительства Тамбовской области от 11 января 2023 г. № 7 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Тамбовской области медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов», медицинская организация включена в Перечень медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Тамбовской области медицинской помощи, в том числе территориальной программы обязательного медицинского страхования в 2023 году.

1.9. В целях обеспечения безопасности граждан, необходимой степени антитеррористической защищенности, уменьшения возможности криминальных проявлений и их последствий, на территории медицинской организации ведется видеонаблюдение, видеофиксация, фотофиксация, аудиофиксация.

## **2. Запреты**

2.1. На территории медицинской организации запрещается:

- 1) курить табак, потреблять никотинсодержащую продукцию, вейпы, электронные сигареты и т.п. или использовать кальян;
- 2) находится в состоянии алкогольного опьянения либо в состоянии, вызванном употреблением наркотических средств, психотропных или токсических веществ, а также распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные или токсические вещества;
- 3) иметь при себе оружие и боеприпасы; имитаторы и муляжи оружия и боеприпасов; взрывчатые вещества, взрывные устройства; радиоактивные, отравляющие вещества, токсичные химикаты, патогенные биологические агенты, наркотические средства, дымовые шашки и сигнальные ракеты; пиротехнические изделия (фейерверки, бенгальские огни, салюты, хлопушки и т.п.); электрошоковые устройства; газовые баллончики, аэрозольные распылители нервнопаралитического и слезоточивого воздействия; колющие и режущие предметы; другие предметы, которые могут быть использованы в качестве оружия; огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, отравляющие и едко пахнущие вещества, легко воспламеняющиеся, пожароопасные материалы; окислители – перекиси органические, отбеливатели; ядовитые, отравляющие, едкие и коррозирующие вещества; психотропные вещества и средства; спиртосодержащие напитки; товары, расфасованные в стеклянную тару; красящие вещества; лазерные устройства; другие опасные предметы и вещества, средства звукоусиления; радиостанции; теле- и видеотехнику;
- 4) оставлять малолетних детей без присмотра;
- 5) проносить в медицинскую организацию хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- 6) играть в азартные игры;
- 7) выражаться нецензурной бранью, громко разговаривать, шуметь;
- 8) вести себя некорректно по отношению к другим пациентам и работникам медицинской организации;
- 9) посещать медицинскую организацию с домашними животными, за исключением собак-проводников, сопровождающих инвалидов по зрению (допуск в медицинскую организацию собаки-проводника осуществляется при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом

- исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения);
- 10) выбрасывать мусор, отходы в не предназначенные для этого места;
  - 11) находиться в медицинской организации в верхней одежде, без сменной обуви/бахил;
  - 12) производить фото- и видеосъемку, видеофиксацию, фотофиксацию, аудиофиксацию без разрешения генерального директора медицинской организации;
  - 13) передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать спортивный инвентарь на территории медицинской организации;
  - 14) выполнять на территории медицинской организации функции торговых агентов (представителей), находиться на территории медицинской организации в иных коммерческих целях;
  - 15) осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
  - 16) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
  - 17) помещать на информационных стендах медицинской организации объявления;
  - 18) выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
  - 19) оставлять личные вещи без присмотра. Сохранность личных вещей обеспечивается самим посетителем/пациентом лично;
  - 20) в кабинет магнитно-резонансной томографии (далее - МРТ) запрещено вносить металлические, железные, стальные, ферромагнитные объекты, электронные устройства, сотовые телефоны, кредитные, другие магнитные карты, проездные билеты, электронные носители информации, радиопередатчики, мобильные радиопередатчики, ножницы, ручки, пинцеты, скальпели, кольца и другие подобные предметы, ключи, очки, часы, слуховые аппараты и съёмные зубные и другие протезы, булавки, заколки, парики, украшения, одежду с металлическими пуговицами и кнопками, ручки, ремни, подтяжки, и другие подобные устройства. Вблизи установки МРТ не допускается использовать сотовые телефоны, радиопередатчики, мобильные радиопередатчики и другие подобные устройства. Вышеуказанные предметы в кабинете магнитно-резонансной томографии и/или при осуществлении МРТ-исследования могут быть повреждены, явиться причиной травмы в условиях действия сильного магнитного поля, оказать влияние на достоверность постановки диагноза и МРТ-исследования;
  - 21) воспрепятствовать в какой бы то ни было форме законной деятельности медицинского работника по оказанию медицинской помощи;
  - 22) иные запреты, предусмотренные настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

**3.Режим работы подразделений медицинской организации,  
в которых оказываются медицинские услуги и график личного приема граждан  
генеральным директором медицинской организации**

3.1.Медицинская организация оказывает медицинские услуги на основании и в соответствии с перечнем работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, по следующим адресам мест осуществления лицензируемого вида деятельности, указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»): регистрационный номер лицензии: Л041-01196-68/00344880, дата предоставления лицензии: 20.12.2021 г., лицензирующий орган: Министерство здравоохранения Тамбовской области, лицензия действует бессрочно:

392022, Тамбовская область, г Тамбов, ул им Юрия Гагарина, д. 19А, пом. 2, к. №3,4,5,6,7,8,10,11,17,18,19,20,21,22 нежилые помещения общей площадью 252,2 кв.м., на 1 этаже здания, режим работы: понедельник-пятница с 8 часов 00 минут до 20 часов 00 минут, суббота-воскресенье с 8 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.

3.2.Информация о графике работы медицинских работников, о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации,

перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях размещена на официальном сайте медицинской организации и на информационных стендах обособленных подразделений медицинской организации.

3.3. График личного приема граждан генеральным директором:

Прием граждан генеральным директором медицинской организации осуществляется по адресу: Тамбовская обл., г.о. город Тамбов, г. Тамбов, ул. им. Юрия Гагарина, д. 19А, помещ. 2, ком. 17.

График личного приема граждан генеральным директором медицинской организации: вторник: с 9 часов 00 минут до 10 часов 00 минут.

#### **4. Права пациентов**

4.1. Пациенты имеют право на:

- 1) получение информации о своих правах и обязанностях;
- 2) охрану здоровья;
- 3) медицинскую помощь;
- 4) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 5) получение информации о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности, в том числе информации о наименовании и адресе места нахождения медицинской организации, лицензии на осуществление медицинской деятельности, перечне работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, информации о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации, перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- 6) информирование о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- 7) получение соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих, указанную помощь;
- 8) ознакомление с учредительными документами медицинской организации;
- 9) информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- 10) отказ от медицинского вмешательства или прекращение медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 11) разъяснение в доступной форме возможных последствий отказа от медицинского вмешательства;
- 12) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 13) получение консультаций врачей-специалистов;
- 14) облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- 15) получение информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах, вариантах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах

оказания медицинской помощи. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста пятнадцати лет или больных наркоманией не достигших возраста шестнадцати лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям. В отношении лиц, достигших возраста 15 лет или больных наркоманией достигших возраста шестнадцати лет, но не приобретших дееспособность в полном объеме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли;

16) получение в доступной форме информации об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;

17) получение в доступной форме информации о порядках оказания медицинской помощи, стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях;

18) получение медицинской помощи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций, а также в условиях, обеспечивающих соответствие оказываемой медицинской помощи критериям оценки качества медицинской помощи;

19) выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;

20) защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а именно сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении;

21) защиту и конфиденциальность персональных данных;

22) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

23) допуск к пациенту адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

24) допуск к пациенту священнослужителя;

25) непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в медицинской организации в порядке, установленном настоящими Правилами и действующим законодательством РФ;

26) получать медицинские документы (их копии) или выписки из них, справки, медицинские заключения в порядке, установленном настоящими Правилами и действующим законодательством РФ;

27) обращение с жалобой, заявлением и т.п. в медицинскую организацию (должным лицам медицинской организации), правоохранительные органы, надзорные и контрольные органы, суд;

28) уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников;

29) иные права, предусмотренные настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

## **5. Обязанности пациентов**

### **5.1. Пациенты обязаны:**

1) заботиться о сохранении своего здоровья;

2) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3) находясь на лечении, соблюдать его режим, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;

- 4) своевременно представлять медицинским работникам известную им достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, медицинских изделий, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях;
- 5) выполнять медицинские предписания;
- 6) не принимать препараты, не назначенные лечащим врачом и не согласованные с ним;
- 7) соблюдать время и последовательность приёма назначенных врачом лечебно-диагностических процедур, лекарственных препаратов, медицинских изделий;
- 8) немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья;
- 9) посещать медицинскую организацию в соответствии с установленным графиком работы и в назначенное время;
- 10) своевременно являться на прием к медицинскому работнику и предупреждать медицинскую организацию о невозможности явки;
- 11) бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- 12) соблюдать противоэпидемический режим, санитарно-гигиенический режим;
- 13) соблюдать чистоту, порядок и тишину в медицинской организации;
- 14) проявлять в общении с медицинскими работниками и другими пациентами медицинской организации уважение;
- 15) соблюдать требования пожарной безопасности;
- 16) соблюдать запреты, установленные настоящими Правилами и настоящие Правила
- 17) иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

## **6. Правила поведения при получении медицинской услуги (помощи) амбулаторно**

6.1. Информация о графике работы медицинских работников, о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации, перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях размещена на официальном сайте медицинской организации.

6.2. Запись на прием осуществляется администратором медицинской организации непосредственно при личном обращении пациента в медицинскую организацию, по номеру телефона, размещенному на официальном сайте медицинской организации, или посредством записи на официальном сайте медицинской организации.

6.3. На каждого впервые обратившегося за медицинской помощью в амбулаторных условиях пациента заполняется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность, семейное положение, образование, занятость, инвалидность, место работы, должность и другая информация, предусмотренная приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 декабря 2014 г. № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению». При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории медицинской организации.

6.4. Пациент, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в медицинскую организацию.

6.5. Приемы подразделяются на первичные и повторные. Под первичным приёмом понимается первичное обращение пациента к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу-специалисту более чем через один месяц с момента первичного обращения, независимо от причины обращения. Под повторным приёмом понимается повторное обращение пациента к одному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения и в рамках первичного обращения.

6.6. Пациенты (законный представитель) должны иметь при себе (для целей заключения договора оказания платных медицинских услуг, оформления медицинской документации,

информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, листка нетрудоспособности (в случае необходимости) и других документов в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ):

документ, удостоверяющий личность;

полис добровольного медицинского страхования (в случае оказания медицинской помощи на основании договора добровольного медицинского страхования);

СНИЛС;

документ, подтверждающий полномочия законного представителя;

медицинскую документацию (результаты предыдущих исследований).

### **7. Порядок ознакомления с медицинской документацией**

7.1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в медицинской организации.

7.2. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

7.3. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 7.2. настоящих Правил, с медицинской документацией, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.14. настоящих Правил, является поступление в медицинскую организацию запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 7.2. настоящих Правил, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

7.4. Письменный запрос содержит следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо лица, указанного в пункте 11.2. настоящих Правил;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);

д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);

е) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 7.2. настоящих Правил, желает ознакомиться с медицинской документацией;

ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;

з) номер контактного телефона (при наличии).

7.5. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в медицинскую организацию.

7.6. Письменный запрос в электронной форме направляется на следующий электронный адрес медицинской организации [REDACTED].

7.7. Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в медицинской организации. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник медицинской организации доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

7.8. Рассмотрение письменных запросов осуществляется генеральным директором медицинской организации.

7.9. В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 7.2. настоящих Правил, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником медицинской организации о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

7.10. Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным в пункте 7.2. настоящих Правил, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

7.11. Ознакомление пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 7.2. настоящих Правил, с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы медицинской организации.

7.12. Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в пункте 7.2. настоящих Правил, для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 7.2. настоящих Правил, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

7.13. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 7.2. настоящих Правил, с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

7.14. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

#### **8. Порядок и сроки предоставления медицинских документов**

8.1. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливают правила и условия выдачи медицинской организацией пациенту либо его законному представителю медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента, в том числе медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, результатов лабораторных, инструментальных и иных видов диагностических исследований, иных медицинских документов (далее - медицинские документы), копий медицинских документов и выписок из медицинских документов, если иной порядок предоставления (выдачи) медицинского документа определенной формы, копии медицинского документа либо выписки из медицинского документа не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

8.2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них, который составляется в свободной форме и содержит:

1) сведения о пациенте:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

в) адрес места жительства (места пребывания);

г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);



- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;
- 3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- 4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них;
- 5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

8.3. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

8.4. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 8.2. настоящих Правил, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

8.5. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

8.6. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

## **9. Порядок выдачи справок и медицинских заключений**

9.1. Настоящий порядок устанавливает правила выдачи медицинской организацией справок и медицинских заключений пациенту, его законному представителю либо супругу (супруге), детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам либо иным лицам, указанным пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, в том числе после смерти пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

9.2. Справки и медицинские заключения выдаются лицу (лицам), указанному (указанным) в пункте 9.1. настоящих Правил, на бумажном носителе при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

9.3. В отношении лиц, указанных в части 2 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», справки и медицинские заключения на бумажном носителе выдаются их законным представителям при предъявлении документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя.

## **10. Порядок разрешения конфликтов и рассмотрения обращений**

10.1. Конфликтные ситуации между пациентом и медицинской организацией разрешаются в порядке, установленном законодательством РФ.

10.2. Медицинская организация не вправе в каких-либо документах ограничивать права пациента на разрешение возможного спора путем непосредственного обращения в правоохранительные органы или суд.

10.3. Письменное обращение (жалоба, заявление, предложение и т.п.) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в медицинскую организацию. В письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование медицинской

организации, в которое направляется письменное обращение либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагаться суть обращения, ставится личная подпись, обратившегося лица и дата. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.4. При предъявлении пациентом требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), медицинская организация рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

10.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в медицинскую организацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в медицинскую организацию в письменной форме.

10.6. Устные обращения рассматриваются в соответствии с графиком личного приема граждан генеральным директором, указанным в пункте 3.3. настоящих Правил. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.7. Граждане имеют право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.