

## ПРИКАЗ № 53-2025

### Об утверждении Правил внутреннего распорядка

г. Пермь

«01» января 2025 г.

В целях организации медицинской помощи в Обществе с ограниченной ответственностью «Клиника Фомина Пермь», реализации требований статьи 27 Федерального закона Российской Федерации №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 организации медицинской помощи и внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «Клиника Фомина Пермь» с «01» января 2025г.
2. Ознакомить всех работников и заинтересованных лиц Общества с ограниченной ответственностью «Клиника Фомина Пермь» под личную подпись.
3. Контроль за исполнением Приказа возлагаю на себя.

Главный врач  
ООО Клиника Фомина  
Пермь»

На основании доверенности  
№ 12/12-2 от 13.12.2024 г..



Попова А.Б.

СОГЛАСОВАНО  
Генеральный директор  
Управляющей организации  
ООО «УК КДФ ГРУПП»  
Фомин Д.В.

УТВЕРЖДЕНО

Главный врач

ООО «Клиника Фомина Пермь»

Попова А.Б.

Приказ № 01/01-2025



МП

## **ПРАВИЛА внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «Клиника Фомина Пермь»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила организации медицинской помощи и внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «Клиника Фомина Пермь» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинском учреждении Общества с ограниченной ответственностью «Клиника Фомина Пермь» (далее - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и учреждением.

1.2. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение.

1.3. Правила разработаны с целью реализации предусмотренных законом прав граждан, создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также для обеспечения лечебно-охранительного режима.

1.4. Ознакомление с Правилами осуществляется:

1.4.1. предоставлением письменной информации;

1.4.2. предоставлением устной информации;

1.4.3. с помощью размещения информации на стендах в подразделениях;

1.4.4. с помощью размещения информации на сайте Клиники.

1.5. После ознакомления с Правилами пациент (законный представитель) подписывает документ об ознакомлении, предоставленный сотрудником Клиники, с помещением документа об ознакомлении в медицинскую карту пациента.

### **2. Основные термины и определения**

2.1. 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.

2.2. Заболевание - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма.

2.3. Законный представитель – лицо, действующее в интересах и от имени представляемого лица на основании и в пределах полномочий, указанных в законодательстве Российской Федерации.

Законным представителем несовершеннолетнего пациента, действующими от его имени без доверенности, являются его родители, усыновители, опекуны, попечители, органы опеки и попечительства в установленных законом случаях.

Законным представителем недееспособного или не полностью дееспособного пациента, действующими от его имени, являются лица, установленные в законном (судебном) порядке.

2.4. Здоровье – состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма.

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

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.9. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.10. Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации по должности, включенной в номенклатуру должностей медицинских работников и фармацевтических работников, и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность

2.11. 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.

2.12. Пациент Клиники – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.13. Пациент педиатрического отделения Клиники – физическое лицо, возраст которого не достиг 18 (восемнадцати) лет.

2.14. Посетитель – физическое лицо, находящееся на территории и/или в помещениях Клиники с целями, не связанными с оказанием медицинской помощи.

2.15. 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.

2.16. Сопровождающее пациента лицо – любое физическое лицо, не являющееся законным представителем, в том числе близкие родственники (сестры, братья, бабушки, дедушки, дяди, тети), которые с согласия пациента/законного представителя пациента выполняют организационные мероприятия и сопровождают пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

### **3. Права и обязанности пациента (законного представителя), сопровождающего лица**

#### **3.1. Пациент имеет право на:**

3.1.1. Профилактику, диагностику, обследование, нахождение, лечение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.1.2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.1.3. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

3.1.4. Получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.5. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.6. Отказ от медицинского вмешательства и дальнейшего получения медицинской услуги, при условии оплаты фактически понесенных им расходов.



3.1.7. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в случаях, установленных законодательством.

3.1.8. Обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к руководству Клиники должностным лицам государственных органов или в суд.

3.1.9. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

3.1.10. Соблюдение иных прав в сфере здравоохранительной деятельности, предусмотренных действующим законодательством.

### **3.2. Пациент обязан:**

3.2.1. Соблюдать режим Клиники (в том числе определенный на период временной нетрудоспособности), правила безопасности и пожарной безопасности, а также правила поведения пациента в медицинских организациях, в том числе, тишину, чистоту и порядок.

3.2.2. Соблюдать нормы закона о режиме (порядке) лечения, предусмотренные действующим законодательством, а также указанные в настоящих Правилах

3.2.3. Сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинских услуг, не нарушать предусмотренных законодательством прав как медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи (услуг), так и других пациентов.

3.2.4. Своевременно представлять работникам учреждения здравоохранения, оказывающим медицинскую помощь (услуги), известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья для постановки диагноза и лечения заболевания.

3.2.5. Неукоснительно выполнять медицинские предписания (или отказываться от их выполнения) в порядке, предусмотренном законом, не осуществлять самостоятельного лечения, не рекомендованного в связи с оказанием медицинских услуг по данному Договору.

3.2.6. Своевременно информировать медицинских работников об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения, а также в случаях возникновения заболеваний, представляющих опасность для окружающих, либо подозрения на них.

3.2.7. Бережно относиться к имуществу Клиники.

3.2.8. Соблюдать иные требования режима лечения и нахождения в медицинской организации, предусмотренные настоящими Правилами.

### **3.3. Пациенту запрещается:**

3.3.1. Приносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у пациента (законного представителя, посетителя) либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

3.3.2. Проводить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства Клиники.

3.3.3 Входить в помещения с надписью «служебные помещения» или вход воспрещен».

3.3.4. Входить без вызова в кабинет ультразвуковой диагностики, кабинет КТ, маммографии, кабинеты врачей-специалистов.

3.3.5. Выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;

3.3.6. Изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок.

3.3.7. Находиться в верхней одежде (за исключением помещения около гардероба), без сменной обуви (или бахил).

3.3.8. Вести громкие разговоры, выражаться нецензурно, оскорблять посетителей и работников Клиники.

3.3.9. Курить во всех помещениях Клиники, а также на территории Клиники.

3.3.10. Распивать спиртные напитки.

3.3.11. Употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества без назначения врача.

3.3.12. Использовать электронные приборы, в том числе мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований и прочих медицинских вмешательств.

3.3.13. Перемещаться по территории Клиники с крупногабаритными предметами (сумма измерений которых по длине, ширине и высоте находится в пределах 150 см, длинномерные предметы, длина которых от 151 см), в т.ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, чемоданами и т.д. если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб.

3.3.14. Находиться в Клинике и на ее территории в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

3.3.15. Использовать служебные телефоны Клиники в личных целях.

3.3.16. Портить мебель, предметы интерьера, имущество, других посетителей и пациентов.

3.3.17. Посещать Клинику с домашними животными.

3.3.18. На территории Клиники без разрешения администрации размещать объявления, рекламу, выполнять функции торговых агентов, представителей.

#### **4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и другие документы, необходимые для получения медицинских услуг**

4.1. Необходимым предварительным условием для получения медицинской помощи в Клинике является дача добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство и обработку персональных данных.



4.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство 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.

Случаи, когда информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство не требуется установлены в статье 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.3. Врач приступает к оказанию медицинской помощи только после подписания пациентом (его законным представителем) информированного добровольного согласия.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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 отказ от него, то есть самостоятельно могут принимать решение о получении медицинской помощи или отказе от нее.

4.7. Информированное добровольное согласие оформляется в письменном виде в двух экземплярах по установленной форме, подписывается пациентом (законным представителем), а также медицинским работником, оформившим такое согласие, после чего один экземпляр помещается в медицинскую документацию пациента, а другой выдается пациенту на руки.

4.8. Перед выполнением каждого нового вида медицинского вмешательства у того же или иного медицинского работника, пациенту (законному представителю) предлагается соответствующая форма информационного согласия.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12. В случае отказа пациента (законного представителя) от оформления отказа от медицинского вмешательства медицинский сотрудник Клиники обязан оформить соответствующий акт по установленной форме.

4.13. Пациенты (законные представители), принимающие решение о получении (об отказе от) медицинских услуг, обязаны в том числе:

4.13.1. представлять медицинскому работнику известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

4.13.2. 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.

4.13.3. информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего медицинского вмешательства, предложения лечения.

4.13.4. сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи, при прохождении курса лечения (отдельных процедур) немедленно сообщать медицинскому персоналу о любых изменениях самочувствия.

## **5. Порядок обращения пациента (законного представителя) за медицинской помощью**

5.1. Клиника оказывает платные медицинские услуги, а также медицинскую помощь в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

5.2. Обращения за медицинской помощью в Клинику могут быть:

5.2.1. в амбулаторные (поликлинические) подразделения;

5.2.2. в дневной стационар;

5.2.3. в круглосуточный стационар с соблюдением порядка госпитализации.

5.3. В Клинике прием осуществляется по предварительной записи по телефону или при личном обращении в регистратуру.

5.4. При первичном обращении пациенту желательно прибыть в Клинику не позже, чем за 10-15 минут до начала приема. Это позволит легче и быстрее адаптироваться к осмотру или лечению, оформить необходимые документы.

5.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 20% отведенного времени клиника вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к смещению дальнейшего приема и созданию дискомфорта для следующих пациентов.

5.6. Если пациент задерживается более чем на 20% отведенного времени, ему необходимо позвонить в Клинику и перенести запись на другое удобное время.

5.7.1. Первичный прием – это первичное обращение к конкретному врачу-специалисту.



5.7.2. Повторный прием – это повторное обращение к специалисту в течение 1 месяца с одним заболеванием или после проведенного длительного лечения.

5.8. В целях безопасности в помещениях Клиники ведется видеонаблюдение.

5.9. Прием пациентов по ДМС осуществляется только при наличии:

- страхового полиса ДМС;
- документа удостоверяющего личность пациента;
- направления из страховой компании или гарантийного письма (при наличии данного пункта в договоре страхования).

5.10. При отсутствии данных документов Клиника вправе отказать пациенту в оказании услуги за счет средств ДМС и может предложить пациенту пройти услугу за свой счет.

5.11. Обслуживание пациентов осуществляется в соответствии с программой страхования, а также в соответствии с условиями договора со страховой компанией.

## **6. Порядок оказания медицинской помощи пациенту**

6.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

6.2. Пациент предоставляет врачу всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (проводились).

6.3. Медицинское обслуживание Пациентов осуществляется в рабочие часы Клиники по адресу нахождения Клиники.

6.4. Клиника предоставляет платные медицинские услуги Пациентам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

6.5. Платные медицинские услуги предоставляются в полном объеме стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации. По просьбе пациента (законного представителя) специалисты Клиники при наличии медицинских показаний вправе оказывать объем услуг, превышающий объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

6.6. При оказании услуг Клиника вправе отказать в использовании лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, предоставленных пациентом самостоятельно.

## **7. Организация предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях**

7.1. Медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается в соответствии с режимом работы Клиники. Информация о режиме работы размещена на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на Интернет-сайте Клиники.

7.2. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациента на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении по телефону, а также с использованием иных предлагаемых Клиникой способов.

7.3. Информацию о времени приема медицинских специалистов с указанием часов приема, об условиях предварительной записи на прием и вызова врача на дом, о времени и месте приема граждан администрацией Клиники возможно получить в регистратуре Клиники в устной форме и наглядно – на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на Интернет-сайте Клиники.

7.4. При первичном обращении пациента в Клинику в регистратуре осуществляется регистрация пациента в медицинской информационной системе Клиники, оформляется согласие пациента на обработку персональных данных, при необходимости оформляется и заключается договор на предоставление платных медицинских услуг, оформляются иные необходимые документы.

Для оформления документов пациенту рекомендуется явиться в Клинику не менее чем за 20 минут до назначенного времени приема по записи и предоставить в регистратуру требуемые документы.

7.5. Пациент ожидает приема в холлах Клиники. В кабинет врача пациент проходит только по приглашению врача или медицинской сестры.

7.6. При опоздании пациента на плановый прием Клиника оставляет за собой право перенести дату и время приема по усмотрению Клиники.

7.7. При внеплановом обращении пациента, нуждающегося в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи, такой пациент обслуживается вне очереди.

7.8. Медицинская карта на руки пациенту/законному представителю не выдается, а передается в медицинский кабинет регистратором. Выдача медицинской карты Пациента на руки осуществляется по письменному запросу Пациента, который рассматривается в срок до 30 календарных дней.

7.9. Увеличение времени ожидания вызова в медицинский кабинет возможно при возникновении:

7.9.1. непредвиденных состояний у предыдущего пациента;

7.9.2. увеличением объема запланированной медицинской помощи;

7.9.3. пациента с состоянием, угрожающим его жизни;

7.9.4. других ситуаций, связанных с оказанием медицинских и сервисных услуг.

7.10. При повторном обращении в Клинику пациент проходит идентификацию личности в регистратуре и при необходимости оформляются дополнительные документы.

7.11. Неявка на прием (манипуляцию, процедуру) в назначенное врачом время является нарушением медицинского режима. В случае неявки Пациента на прием к врачу в соответствии с записью и не уведомления об этом Клиники за 24 (двадцать четыре) часа до соответствующего приема либо отсутствия возможности у Клиники организовать прием такого Пациента в рамках того же дня, на который был назначен прием, внесенные Заказчиком денежные средства не возвращаются (в том числе за услуги питания (если применимо), за исключением случаев возникновения у Пациента форс-мажорных



обстоятельств, которые будут подтверждены соответствующими документами компетентных органов, либо если причины неявки на прием будут признаны Клиникой уважительными (болезнь и т.д.), при этом такие уважительные причины должны быть документально подтверждены.

## **8. Организация предоставления медицинских услуг в условиях дневного стационара**

8.1. В дневной стационар госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и лечении по направлению врачей.

8.2. Прием поступающих пациентов осуществляется в помещении дневного стационара.

8.3. При поступлении в дневной стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет:

8.3.1. направление на госпитализацию в дневной стационар формы №057у-04;

8.3.2. страховой медицинский полис (при наличии);

8.3.3. документ, удостоверяющий личность;

8.3.4. выписку из истории болезни (амбулаторной карты);

8.3.5. протокол решения консилиума (для пациентов с онкологическими заболеваниями).

8.4. На пациентов заводится соответствующая документация.

8.5. При лечении в дневном стационаре пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.

8.6. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан:

8.6.1. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (санузел и т.п.);

8.6.2. соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом;

8.6.3. своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

8.7. Самовольный уход пациента из дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые Клиника ответственности не несет.

8.8. Выписка пациентов производится лечащим врачом.

8.9. Клиника предоставляет возможность родственникам или иным членам семьи или законным представителям пациента в Клинике, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятиях (далее – «посетители»), посещать его в Клинике, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, без права присутствия посетителей во время проведения/оказания медицинской помощи (услуг). Присутствие посетителей в

операционном блоке во время проведения операции и/или различных манипуляций с пациентом категорически не допускается.

8.10. Посещения пациента осуществляется с учетом состояния пациента, соблюдения противозидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в Клинике, с согласия пациента (его законного представителя).

## **9. Порядок рассмотрения обращения граждан**

9.1. 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.

9.2. 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 приема уполномоченным представителем Клиники. В остальных случаях ответ дается в письменной форме.

9.3. В своем письменном обращении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество (при наличии), 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).

9.4. 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.

9.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующими нормативно-правовыми актами и внутренними актами Клиники.

9.7. Прием и регистрация письменных обращений производится по адресу местонахождения Клиники в отделе документооборота.

9.8. Если иные сроки не установлены действующим законодательством, письменное обращение рассматривается в следующие сроки:

9.8.1. Жалобы к качеству оказания платных медицинских услуг, а также нарушение сроков их оказания, подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения жалобы от Пациента (Заявителя).

9.8.2. Все остальные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

9.8.3. В исключительных случаях заместитель главного врача по медицинской части вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя, направившего обращение.



9.9. 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.

9.10. Пациент (законный представитель) вправе обратиться с обращением к заведующему отделением или структурным подразделением, к Главному врачу.

## **10. Порядок ознакомления граждан с информацией о состоянии здоровья**

10.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

10.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

10.3. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетних в возрасте до 15 лет (больных наркоманией в возрасте до 16 лет) и граждан, признанных недееспособными, предоставляется законным представителям этих лиц. Информацию о состоянии здоровья несовершеннолетних в возрасте 15 лет и старше (больных наркоманией несовершеннолетних в возрасте 16 лет и старше), не обладающих дееспособностью в полном объеме, могут получить сами несовершеннолетние, а также их законные представители.

10.4. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом, с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

10.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

## **11. Порядок ознакомления граждан с медицинской документацией**

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

11.2. Медицинская документация является собственностью Клиники.

11.3. 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»).

11.4. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

11.4.1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента и/или законного представителя;

11.4.2. место жительства пациента (пребывания) пациента;

11.4.3. реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента и/или законного представителя;

11.4.4. реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;

11.4.5. период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент либо его законный представитель желают ознакомиться с медицинской документацией;

11.4.6. почтовый/электронный адрес для направления письменного ответа;

11.4.7. контактный номер телефона.

11.5. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в Клинику (подразделение, ответственное за обработку входящей корреспонденции). Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес Клиники.

11.6. Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в Клинике. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник Клиники 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.

11.7. Рассмотрение письменных запросов осуществляется Главным врачом Клиники.

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

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не превышает 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

11.8. Ознакомление пациента, его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы Клиники.

11.9. Перед передачей пациенту, его законному представителю 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 вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.



11.10. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя 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.

## **12. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации**

12.1. 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 на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, который составляется в свободной форме и содержит:

12.1.1. сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- адрес места жительства (места пребывания);
- почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

12.1.2. в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

12.1.3. 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;

12.1.4. сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них.

12.1.5. дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

В случае отсутствия в запросе данных сведений и/или документа, подтверждающего статус законного представителя, Клиника в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий 14 (четырнадцати) календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

12.2. 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.

12.3. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных

лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в медицинских организациях соответствующих архивных данных.

12.4. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае нахождения пациента на лечении условиях дневного стационара, выписки из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

12.5. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью Клиники.

12.6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность пациента, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

12.7. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы.

12.8. Документы, подтверждающие временную недееспособность, выдаются при наличии документа, удостоверяющего личность.

12.9. Полученные пациентом листки нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за выписку больничных листов в Клинике.

12.10. В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат после предоставления пациентом справки из бухгалтерии, что данный лист нетрудоспособности к оплате не поступал, и обязательного письменного разрешения главного врача Клиники.

12.11. Если случай нетрудоспособности продолжается более 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении документов, подтверждающих временную нетрудоспособность, решается только после осмотра врачебной комиссией.

12.12. В случае несогласия с решением лечащего врача об отказе в выдаче документов, подтверждающего нетрудоспособность, с диагнозом, тактикой лечения проводится комиссионный осмотр лечащим врачом и врачебной комиссией во главе с представителем врачебной комиссии, после чего, в случае необходимости, принимается измененное решение.

### **13. Порядок личного приема должностными лицами из числа руководителей**



13.1. Пациенты Клиники и иные заинтересованные лица вправе записаться на личный прием к Главному врачу, руководителям подразделений Клиники (далее – должностные лица Клиники) в целях обсуждения вопросов, касающихся организации работы Клиники, принесения жалоб и предложений.

13.2. Для записи на прием к должностному лицу Клиники по адресу Клиники направляется письменное обращение в произвольной форме с указанием:

13.2.1. Фамилии, имени, отчества (при наличии) запрашиваемого лица;

13.2.2. Должностного лица Клиники, к которому планируется запись на личный прием;

13.2.3. Описания цели обращения на личный прием;

13.2.4. Контакты для связи (адрес, телефон, адрес электронной почты).

13.3. Данное обращение может быть подано как лично (в регистратуру Клиники), так и посредством направления такого запроса на адрес электронной почты [perm@fomin-clinic.ru](mailto:perm@fomin-clinic.ru) либо почтовым отправлением. Срок ожидания личного приема с даты регистрации обращения не может превышать 30 календарных дней. О дате и времени личного приема заинтересованному лицу сообщается либо лично, либо сообщается по контактам для связи, оставленным в письменном обращении.

13.4. Конкретные дата, день и время личного приема могут быть изменены с учетом загруженности соответствующих должностных лиц клиники, с соблюдением при этом максимального срока ожидания личного приема, установленного настоящими Правилами.

## 14. Ответственность

14.1. Ответственность – это следствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами, условиями заключенного с Клиникой договора, настоящими Правилами.

14.2. Пациент (законный представитель пациента) несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний/назначений/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.

14.3. 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, если:

14.3.1. негативные последствия оказания услуг возникли вследствие обстоятельств непреодолимой силы;

14.3.2. отсутствие положительного результата или наступление негативных последствий явилось следствием нарушения пациентом возложенных на него обязанностей;

14.3.3. негативные последствия возникли вследствие предоставления пациентом (законным представителем) неполной или недостоверной (ложной) информации о состоянии своего здоровья и перенесенных заболеваниях.

14.4. 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, применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, а также прекращать действие договора в одностороннем порядке.

14.5. Лицо возмещает причиненные убытки, возникшие в том числе, но не ограничиваясь:

14.5.1. вследствие повреждения оборудования и/или иного имущества Клиники;

14.5.2. вследствие причинения вреда сотрудникам Клиники при исполнении ими служебных обязанностей;

14.5.3. вследствие порчи имущества сотрудников Клиники во время исполнения ими своих должностных обязанностей.

14.6. В случае ущемления пациентом, законным представителем пациента, посетителем Клиники человеческого достоинства, распространении сведений, порочащих деловую репутацию медицинского и обслуживающего персонала Клиники, работники и непосредственно Клиника вправе предъявить требования к указанным лицам о компенсации морального вреда.