

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЦИТТ»

П.Я. Бранд

« 25 » сентября 2020 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И СОПРОВОЖДАЮЩИХ ЛИЦ  
В КЛИНИКЕ ООО «ЦИТТ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Внутренний распорядок в ООО «ЦИТТ» определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами генерального директора, распоряжениями главного врача и иными локальными нормативными актами.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЦИТТ» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в ООО «ЦИТТ» (далее – Клиника), включая ее амбулаторно-поликлиническое и стационарные отделения (дневной и круглосуточный стационары), в том числе порядок госпитализации и выписки пациентов в/из стационаров, права и обязанности пациента, правила поведения пациентов и иных лиц в подразделениях Клиники, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью в Клинику.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 " О защите прав потребителей";
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 10 мая 2017 г. № 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи";
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них"

1.4. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в подразделения Клиники, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов подразделений Клиники включают:

- 1.5.1. Общие положения;
- 1.5.2. Общий порядок обращения пациентов в Клинику;
- 1.5.3. Порядок госпитализации и выписки пациентов;
- 1.5.4. Права и обязанности пациента;
- 1.5.5. Порядок пребывания пациентов в дневном и круглосуточном стационаре;
- 1.5.4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- 1.5.5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 1.5.6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации.

1.6. Правила внутреннего распорядка Клиники обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ней. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле «Уголок потребителя» в холле Клиники в доступном для Пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для Пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники. Перед оказанием медицинской помощи пациент обязан ознакомиться с правилами внутреннего распорядка, что подтверждает подписью пациента.

1.7. Информацию о времени работы подразделений Клиники, о времени и месте приема населения главным врачом Клиники и его заместителем и другую информацию пациенты могут получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на сайте Клиники.

1.8. Установленные в Клинике видеокамеры, направлены на рабочие места сотрудников Клиники и функционируют исключительно с целью обеспечения контроля соблюдения прав пациентов, при оказании им медицинской помощи и качества предоставляемых медицинских услуг, в условиях обеспечения режима сохранения персональных данных пациентов и врачебной тайны.

## **2. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В КЛИНИКУ**

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от 24.09.2020 № ЛО-77-01-020456, выданной Департаментом здравоохранения города Москвы (172006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 43, тел. 8 (495) 777-77-77, [zdrav@mos.ru](mailto:zdrav@mos.ru)) срок действия лицензии – бессрочно.

2.2. В Клинике пациентам онкологического профиля предоставляются медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования, в части касающейся проведения противоопухолевой лекарственной терапии.

2.3. В Клинике оказывается плановая медицинская помощь взрослым в условиях дневного стационара по профилю «онкология», в условиях круглосуточного стационара по профилю «онкология», «терапия», «неврология».

2.4. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующую медицинскую организацию.

В случаях обращения граждан в состоянии, угрожающем жизни и требующем срочного медицинского вмешательства, медицинские работники Клиники оказывают экстренную медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, при необходимости организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния на усмотрение бригады скорой медицинской помощи.

2.5. В случае обращения в Клинику пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, работники клиники передают сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.6. Режим работы подразделений Клиники:

2.6.1. Дневного стационара с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, суббота и воскресенье – выходной;

2.6.2. Круглосуточного стационара – круглосуточно, без выходных.

2.7. Оказание медицинской помощи пациентам врачами в подразделениях стационара осуществляется согласно графику их работы. Врач вправе прервать осмотр пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.8. Запись пациента на госпитализацию в дневной и круглосуточный стационар Клиники осуществляется при наличии направления на госпитализацию, по предварительному согласованию с заведующими дневным и круглосуточным стационаром или главным врачом/заместителем главного врача, в т.ч. посредством:

- личного обращения в регистратуру Клиники;
  - звонка непосредственно по телефону регистратуры Клиники;
  - звонка в регистратуру Клиники по телефону через контакт-центр;
- 2.9. При входе в Клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.10. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинские кабинеты стационарных отделений Клиники запрещается.
- 2.11. При обращении пациента в клинику заводится медицинская карта, для оформления которой пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- 2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельствах, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.13. При невозможности прибыть в Клинику в согласованное время и дату, пациент должен уведомить Клинику по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.14. Данные правила внутреннего распорядка распространяются также на законных представителей пациента, сопровождающих, посетителей, сиделок и других лиц в тех частях, где это применимо.
- 2.15. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента в порядке установленном ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».
- Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в помещениях Клиники администратором или медицинской сестрой. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.
- 2.16. Пациент должен предварительно ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие (или отказ) на виды медицинских вмешательств осуществляемых Клиникой для оказания ему медицинской помощи, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан". Без подписания данных документов Клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.
- 2.17. Клиника может отказать в оказании медицинской услуги Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.
- 2.18. Прием Пациентов в возрасте до 18 лет на лечение в Клинику не осуществляется.

### **3. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТОВ**

- 3.1. Режим плановой госпитализации в дневной и круглосуточный стационары осуществляется согласно графику работы Клиники.
- 3.2. Госпитализация больных в дневной стационар осуществляется в соответствии с порядком, принятым для стационаров с круглосуточным пребыванием.
- 3.3. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования при наличии медицинских показаний. Госпитализация в дневной и круглосуточный стационар осуществляется по направлению (формы 057/у-04).
- 3.4. Пациент (законный представитель) обращаются в регистратуру Клиники для оформления документов для госпитализации.

- 3.5. При госпитализации в дневной и круглосуточный стационар оформляется медицинская карта стационарного больного (формы 003/у).
- 3.6. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара проверяется и сдается на хранение в архив.
- 3.7. Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента и/или его законных представителей с настоящими Правилами внутреннего распорядка, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в стационаре.
- 3.8. При госпитализации пациента медицинский и иной персонал Клиники обязан проявлять к пациенту чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующее подразделение.
- 3.9. Выписка из круглосуточного стационара производится ежедневно не позднее 12 часов лечащим или дежурным врачом. В день выписки осуществляется заключительный осмотр больного.
- 3.10. По окончании стационарного лечения, оформляется выписной эпикриз в двух экземплярах. Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, а второй экземпляр выдается на руки пациенту в день выписки пациента из стационара.
- 3.11. При необходимости, при выписке пациента из дневного и круглосуточного стационара работающим гражданам оформляется листок нетрудоспособности.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

##### **4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор лечащего врача, с учетом его согласия, а также информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получение консультаций врачей-специалистов с учетом графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг, наличия возможности и необходимого медицинского оборудования, с учетом противопоказаний для медицинского вмешательства;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача;
- обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами. Отказ от медицинского вмешательства (госпитализации) с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации, а пациент в свою очередь ставит свою подпись в подтверждение ознакомления с записью. При отказе подписывать отказ от медицинского вмешательства (госпитализации) проводится врачебная комиссия;
- возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью при оказании медицинской помощи, в результате предоставления некачественной медицинской услуги;
- допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя;

- обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну: вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, в том числе информация о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинской информационной системе. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента допускается в случаях, перечисленных в ст. 13 Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", в том числе по запросу органов дознания и следствия, суда. По адвокатскому запросу информация, содержащая врачебную тайну и иные персональные данные пациента, не передаются;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения, применяемых методах диагностики и лечения, связанных с ними риске, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

#### **4.2. Пациент обязан:**

- при госпитализации в дневной или круглосуточный стационар Клиники предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность (при госпитализации по ОМС предъявление паспорта строго обязательно);
- своевременно информировать администратора Клиники обо всех изменениях своих персональных данных (имени, фамилии, адреса, номера телефона);
- уважать права других Пациентов и сотрудников Клиники;
- заботиться о сохранении своего здоровья, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- пациенты и их сопровождающие лица, находясь на территории Клиники должны соблюдать принципы внимательного отношения к себе, окружающим и окружающему ввиду наличия в Клинике Пациентов и лиц, требующих повышенного внимания, ограниченных в передвижении, возможности создания, появления и развития ситуации требующей оказания экстренной медицинской помощи Пациентам (их сопровождающих), а также при перемещении и перевозке медицинской техники и/или медицинского оборудования в коридорах Клиники;
- не осуществлять самостоятельного лечения, согласовывать с лечащим и/или дежурным врачом Клиники, прием любых постоянно принимаемых лекарственных препаратов, лекарственных трав и т. д.;
- изъявлять в предложенной форме свое согласие либо несогласие с предложенным планом лечения, подписать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в подтверждение о своей информированности о порядке оказания медицинских услуг и возможных осложнениях после исчерпывающих разъяснений врача;
- ознакомиться с информацией, утвержденной Клиникой и обнародованной по месту предоставления услуг;
- подписать согласие на все действия (операции), предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ "О персональных данных", с его персональными данными;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу, соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

- ограничить до строго необходимого минимума использование мобильных устройств в медицинских кабинетах (сотовых телефонов, планшетных компьютеров, иных мобильных устройств) и питьевых жидкостей (кофе, вода в стаканчиках, бутилированная вода и т.д.) в связи с необходимостью поддержания высокого уровня внимания при оказании медицинской помощи пациентам, а так же большой плотностью нахождения в медицинских кабинетах электротехнического оборудования, на работу которого указанные устройства могут оказывать негативное влияние;
- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- соблюдать санитарно - гигиенические нормы и правила (вход в медицинскую организацию в сменной обуви или бахилах, без верхней одежды и т.п.);
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать тишину в помещениях Клиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- выполнять указания персонала Клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях Клиники;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: соблюдать правила личной гигиены;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях, курить только в специально отведенных для курения местах.
- содержать в чистоте свою кровать и прикроватную тумбочку;
- находиться в палатах во время врачебных обходов, тихого часа и ночного отдыха;
- незамедлительно известить своего лечащего/дежурного врача об ухудшении состояния своего здоровья, а при отсутствии лечащего/дежурного врача передать данную информацию иному работнику Клиники.

#### **4.3. Пациентам и посетителям Клиники запрещается:**

- курить в помещениях клиники;
- распивать спиртные напитки на территории медицинской организации, а также появляться и находиться в нетрезвом состоянии, состоянии наркотического или токсического опьянения;
- осуществлять самовольное проникновение в служебные помещения;
- приносить на территорию медицинской организации легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, колющие и легко бьющиеся предметы, а также животных;
- передвигаться по территории и в помещениях медицинской организации на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах;
- выбрасывать мусор и отходы в непредназначенных для этого местах;
- использовать средства звуковоспроизведения - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- грубить персоналу клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- выносить из Клиники первичную медицинскую документацию без письменного разрешения администрации;
- выносить из помещения Клиники имущество без письменного разрешения администрации;
- иметь при себе предметы и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь;

- размещать в помещении Клиники объявления без разрешения администрации Клиники, а также осуществлять в помещениях Клиники любую агитационную или рекламную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- совершать прогулки по территории Клиники без разрешения врача;
- самостоятельно выходить за территорию Клиники;
- использовать без разрешения вещи других пациентов и сотрудников;
- принимать лекарственные средства, не назначенные или не согласованные с лечащим врачом, нарушать лечебно-охранительный режим предписанный врачом;
- нахождение на территории клиники законных представителей, сопровождающих, посетителей, сиделок и других лиц во внерабочее время без разрешения администрации Клиники.

4.3.3. При нарушении Пациентом настоящих Правил внутреннего распорядка Клиники Пациент несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

## **5. ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ДНЕВНОМ И КРУГЛОСУТОЧНОМ СТАЦИОНАРЕ**

5. 1. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму;

5.2. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов;

5.3. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки;

5.4. Пациент обязан соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

5.5. Пациент обязан соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

5.6. Пациент обязан своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

5.7. Пациент или законный представитель обязан незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, изменении стула, вздутии живота, появлении сыпи, кровотечении любого рода, заторможенности, вялости или необычном беспокойстве пациента и т.д.;

5.8. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом;

5.9. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи (оказания медицинских услуг) с возможными последствиями для своего здоровья, за которые Клиника ответственности не несет. Выписка таких пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим стационаром и заместителем главного врача.

5.10. Посещение пациентов в круглосуточном стационаре родными и близкими пациента осуществляется ежедневно: с 18-00 до 21-00, либо в иное время по согласованию с лечащим врачом.

5.11. Консультации, беседы с лечащим, дежурным врачом родными и близкими осуществляется ежедневно с 15.00 до 18.00

5.13. В круглосуточном стационаре Клиники устанавливается следующий распорядок дня:

06:00 – 06:30 измерение температуры;

06:30 - 07:00 забор анализов;

07:00 – 08:00 завтрак;

08:00 - 13:00 обход и процедуры;

13:00 – 14:00 обед;

14:00 - 18:00 процедуры;

18:00 – 19:00 ужин;

18:00 – до окончания работы клиники посещение пациентов родственниками, свободное время.

## **6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ**

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники или к старшему администратору для устного обращения или подачи жалобы в письменном виде.

Претензия (жалоба, требование, обращение) может быть изложена в книге жалоб и предложений, направлена на сайт Клиники в электронном виде, изложена администраторам Клиники по телефону, подана в бумажном виде.

Претензионный порядок урегулирования споров является обязательным в Клинике.

6.2. Все спорные вопросы, в обязательном порядке, решаются Сторонами путем переговоров, основанием для их инициации является письменное обращение Пациента, рассматриваемое в течение 30 дней, в случае, если Стороны не пришли к соглашению, или в случае, если ведение переговоров потребитель считает не целесообразным, обязательным является оформление претензии (требования). В соответствии с требованиями законодательства положительное решение по требованиям, изложенным в претензии, принимается в течение 10 дней, в случае отказа в удовлетворении требований, изложенных в претензии мотивированный ответ, отправляется потребителю в течение 30 дней.

6.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента/законного представителя может быть дан устно в ходе личного приема главным врачом или его заместителем, с направлением в дальнейшем письменного ответа. На письменное обращение дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. В случае, если жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – старшему администратору, либо непосредственно главному врачу или его заместителю, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись старшего администратора, либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы). Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. Пациент / законный представитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.8. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются в соответствии с действующим законодательством на уровне внутреннего контроля качества и безопасности оказания медицинской помощи (ст. 90 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в



Российской Федерации), при несогласии с результатами внутреннего контроля качества и безопасности оказания медицинской помощи Пациент вправе обратиться в Территориальный орган по контролю в сфере здравоохранения для проведения Государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности (ст. 88 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановление Правительства РФ от 12.11.2012 №1152 "Об утверждении положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности").

6.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.10. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанной электронной почте, указанному в обращении или по приглашению пациента в Клинику, выдается лично, вместе с необходимыми документами (если требовались).

На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время или по электронной почте.

На претензию (жалобу), размещенную на сайте Клиники, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6.11. Клиника, в рамках соблюдения положений закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 23300-1 "О защите прав потребителей" заинтересована в соблюдении обязательного в соответствии с настоящими положениями и содержанием публичного договора на оказание медицинских услуг претензионного порядка урегулирования обращения/претензии (жалобы) пациента и урегулировать возникающие разногласия при соблюдении описываемых положений. В то же время обращение / претензия (жалоба) имеющее своей целью не проверку качества оказания медицинских услуг и, при наличии дефектов качества, выявленных в рамках внутреннего или государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, последующего урегулирования разногласий, а причинение ущерба деловой репутации ООО «ЦИГТ», в том числе в виде публикации категоричных отзывов в открытых источниках информации в том числе в сети "Интернет", Клиника оставляет за собой право защиты своей деловой репутации всеми законными способами в том числе в суде.

6.12. Подача искового заявления в суд общей юрисдикции при несоблюдении описанного и обязательного претензионного (досудебного) порядка урегулирования, описанного в настоящем положении, приведет к заявлению представителями Клиники отказа в приеме искового заявления к рассмотрению в соответствии со ст. 132 и ст. 135 ГПК РФ.

6.13. Все споры подлежат рассмотрению в Тверском районном суде г. Москвы.

## **7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ**

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами Клиники. 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.

7.2. В отношении лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

7.3. В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья пациента делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7.5. Информация о состоянии здоровья пациента не предоставляется посредством сетей электросвязи (телефонная связь, сеть интернет, электронная почта) кроме случаев, оговоренных в согласии на обработку персональных данных и передачу сведений, относящихся к врачебной тайне.

7.6. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

## **8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

8.1. Застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы.

8.2. Копии медицинских документов (выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья пациента после получения медицинских услуг, предоставляются в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

8.3. 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, в случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"<sup>2</sup>, либо гражданин, признанный в установленном законом порядке недееспособным, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг (далее соответственно - запрос, информационные системы), 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 (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"<sup>3</sup>);

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

8.4. 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.

8.5. В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

8.6. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра. Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

8.7. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) 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.

8.8. 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.

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

8.10. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписывается врачом (фельдшером, акушеркой), заверяется печатью медицинской организации (при наличии), в оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе), и выдается пациенту (его законному представителю).

8.11. 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 (при наличии), на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе).

8.12. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в соответствующем должным образом оформленном журнале .с подписью пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их

копий) и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронных документов).

## **9.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм пациентами и посетителями Клиники влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Приложение №1

к Правилам внутреннего распорядка для пациентов и сопровождающих лиц в ООО «ЦИТТ»

**Правила внутреннего распорядка для пациентов больницы**

При поступлении в стационары ООО «ЦИТТ» пациент:

1. Даёт информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство
2. Письменно определяет круг лиц, которым разрешает сообщать информацию о состоянии своего здоровья

Пациент обязан:

1. Соблюдать распорядок дня, установленный в больнице
2. Строго соблюдать все назначения лечащего врача и предписания, касающиеся режима дня
3. Находиться в палате во время врачебных обходов, выполнения лечебных процедур и назначений врача: измерения АД и температуры тела.
4. Хранить разрешённые продукты питания в холодильниках отделения
5. Соблюдать правила противопожарной безопасности
6. По требованию медицинского персонала перейти в другую палату такого же уровня, в случае появления необходимости
7. Уважительно относиться к труду медицинского персонала, соблюдать чистоту в помещениях

Пациент не должен:

1. Входить в служебные помещения без разрешения медицинского персонала
2. Применять препараты, не назначенные лечащим врачом
3. Самовольно покидать лечебное учреждение и совершать прогулки за территорию стационара

Обратите внимание:

1. Предметы гигиены, постельное бельё и полотенца являются собственностью ООО «ЦИТТ»
2. Администрация не несёт ответственность за сохранность ценных вещей. Пациент имеет возможность сдать деньги и ценные вещи на ответственное хранение
3. Курение и употребление алкогольных напитков на территории Клиники в соответствии с федеральным законом ЗАПРЕЩЕНО!
4. Утилизировать предметы личной гигиены в канализационную систему ЗАПРЕЩЕНО!

Дата \_\_\_\_\_

Подпись пациента \_\_\_\_\_