

УТВЕРЖДЕНО:
приказом генерального директора
ООО МЦ «НАДЕЖДА»
№ 6/н от 12 июля 2024 года



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ
(правила внутреннего распорядка)
в ООО МЦ «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»;
 - 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 19 августа 2020 г. № 869н «Об утверждении общих требований к организации посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях»;
 - 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 амбулаторных условиях, в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение), в том числе в реанимации и интенсивной терапии.
- 1.3. Настоящие Правила определяют нормы поведения в ООО МЦ «НАДЕЖДА» и на территории ООО МЦ «НАДЕЖДА» (далее - медицинская организация) 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 подразделений медицинской организации, в которых оказываются медицинские услуги и график личного приема граждан генеральным директором медицинской организации;
 - 4) правила поведения в стационаре (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение), правила поведения в дневном стационаре (в условиях,

предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), правила поведения при получении медицинской услуги (помощи) амбулаторно;

5) правила госпитализации;

6) правила посещения пациента родственниками и иными членами семьи;

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

8) 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. Медицинская организация оказывает медицинские услуги в соответствии Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736, на основании 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: Л041-01195-48/00589998, дата предоставления лицензии: 30.12.2019 г., лицензирующий орган: Министерство здравоохранения Тамбовской области и договора оказания платных медицинских услуг. При заключении договора оказания платных медицинских услуг пациенту предоставляется в доступной форме информация 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.

1.9. Медицинская организация не оказывает медицинскую помощь в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

1.10. 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: Л041-01195-48/00589998, дата предоставления лицензии: 30.12.2019 г., лицензирующий орган: Министерство здравоохранения Тамбовской области, лицензия действует бессрочно:

- 1) 392000, Тамбовская область, г. Тамбов, улица Карла Маркса/Коммунальная, д.146/11, № 1, № 3а, режим работы: понедельник-пятница с 7 часов 30 минут до 17 часов 00 минут, суббота-воскресенье с 8 часов 00 минут до 13 часов 00 минут.
- 2) 392000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Магистральная, д.10А, пом.№11-27, пом. № 1,1а,1б,2,5,6, 1 этаж пом. № 5,34, пом. № 6,28,31а,33,35-39,44-63,63а,64-91, 2 этаж пом. № 1,5-12, пом. № 1-7, общей площадью 1219,0 кв.м., режим работы: понедельник-пятница с 7 часов 30 минут до 20 часов 00 минут, суббота-воскресенье с 8 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.
- 3) 392022, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. им. Юрия Гагарина, д. 19 А, нежилое помещение № 2, общей площадью 4240,3 кв.м., на техническом, 1,2, этаже здания, режим работы (за исключением круглосуточного стационара): понедельник-пятница с 7 часов 30 минут до 20 часов 00 минут, суббота-воскресенье с 8 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.
- 4) 398036, Липецкая область, г. Липецк, ул. Теперика, д. 5, режим работы: понедельник-пятница с 7 часов 30 минут до 19 часов 30 минут, суббота-воскресенье с 8 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.
- 5) 398004, Липецкая область, Липецкая область, город Липецк, улица А.Г. Стаханова, дом 69, помещения №№ 11, 12, режим работы: понедельник-пятница с 7 часов 30 минут до 19 часов 30 минут, суббота-воскресенье с 8 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.
- 6) 392012, Тамбовская область, г Тамбов, ул Советская, д. 2В, нежилые помещения на 1 этаже здания, общей площадью 350,1 кв.м., нежилые помещения на 3 этаже здания общей площадью 294,9 кв.м., нежилые помещения на 2 этаже общей площадью 391,1 кв.м., режим работы: понедельник-пятница с 7 часов 30 минут до 20 часов 00 минут, суббота-воскресенье с 8 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.
- 7) 392003, Тамбовская область, г Тамбов, ул Рылеева, д. 53, нежилые помещения № 24,25,27,28,31-36,38,39,68,69,99-107 общей площадью 426,7 кв.м., на 1 этаже здания, режим работы: понедельник-пятница с 8 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, суббота-воскресенье с 8 часов 00 минут до 14 часов 00 минут.
- 8) 392027, Тамбовская область, г Тамбов, ул Мичуринская, д. 213Б нежилые помещения №1а,2,3,4,5,6,7,8,9,10 общей площадью 130,1 кв.м. на 1 этаже здания, режим работы: понедельник-пятница с 7 часов 30 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: 392022, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. им. Юрия Гагарина, д. 19 А, помещение 2.

График личного приема граждан генеральным директором медицинской организации: пятница с 11 часов 00 минут до 12 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) возможность родственникам и иным членам семьи или законным представителям пациента посещать его в медицинской организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, в соответствии с общими требованиями, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
 - 20) выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
 - 21) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
 - 22) 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;
 - 23) защиту и конфиденциальность персональных данных;
 - 24) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - 25) допуск к пациенту адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - 26) допуск к пациенту священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
 - 27) непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в медицинской организации в порядке, установленном настоящими Правилами и действующим законодательством РФ;
 - 28) получать медицинские документы (их копии) или выписки из них, справки, медицинские заключения в порядке, установленном настоящими Правилами и действующим законодательством РФ;
 - 29) обращение с жалобой, заявлением и т.п. в медицинскую организацию (должным лицам медицинской организации), правоохранительные органы, надзорные и контрольные органы, суд;
 - 30) уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников;
 - 31) 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 противозидемический 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 в стационаре

(в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение)

6.1. Распорядок дня в стационаре:

06.00-06.30	Измерение температуры тела
06.30-07.00	Подъем пациентов, утренний туалет, гигиеническая гимнастика (пациентам с общим режимом)
07.00-08.00	Лечебные процедуры, сдача анализов, подготовка к диагностическим процедурам
07.00-08.00	Уборка, проветривание палат
08.00-09.00	Завтрак
09.00-12.00	Дневной обход врачей
09.00-13.00	Лечебные процедуры, исследования, консультации специалистов
12.00-14.00	Беседа с лечащим врачом, выписка пациентов из стационара
13.00-14.00	Обед
14.00-15.00	Свободное время (прогулка, посещение родственниками)
13.00-15.00	Уборка, проветривание палат
15.00-17.00	Отдых
17.00-18.00	Ужин
18.00-19.00	Свободное время (прогулка, посещение родственниками)
19.00-21.00	Измерение температуры тела, лечебные процедуры, подготовка к диагностическим процедурам
19.00-21.30	Уборка, проветривание палат
21.00-21.30	Обход дежурного врача

21.30-22.00 Вечерний туалет

22.00-06.00 Сон, ночное наблюдение и уход за тяжелобольными пациентами

6.2. Пациенты обязаны:

- 1) при поступлении в стационар сдать верхнюю одежду и обувь в гардероб медицинской организации или передать родственникам. Ценные вещи, документы и деньги в гардероб не принимаются;
- 2) хранить продукты питания в специально отведенных холодильниках. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Разрешенные к использованию продукты хранить в холодильнике в целлофановых пакетах с указанием фамилии, номера палаты и даты размещения. Пищевые продукты с истекшим сроком годности (хранения), хранящиеся в холодильнике без целлофановых пакетов, без указания фамилии пациента, а также имеющие признаки порчи, изымаются в пищевые отходы;
- 3) не покидать медицинскую организацию без разрешения лечащего врача;
- 4) соблюдать распорядок дня, режим лечения, питания и диету, назначенные лечащим врачом;
- 5) соблюдать тишину в часы отдыха и после 22:00;
- 6) не пользоваться бельем и подушками свободных косок в палатах;
- 7) принимать посетителей в порядке и время, указанные в пункте 6.1. и разделе 7 настоящих Правил, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму;
- 8) поддерживать чистоту и порядок в палате;
- 9) незамедлительно помещать мусор в специальный бак для сбора бытовых отходов, пищевых отходов;
- 10) соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки;
- 11) осуществлять приём пищи в специально отведенных помещениях для приема пищи;
- 12) посещать помещения для приема пищи в строго назначенное время;
- 13) не выносить из помещений для приема пищи продукты питания и посуду;
- 14) находится в палате во время обходов врачей, в часы измерения температуры, выполнения лечебных процедур;
- 15) иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

6.3. В стационаре запрещается:

- 1) хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- 2) хранить в палате ценные вещи, деньги, документы. За их утрату медицинская организация ответственности не несет;
- 3) проносить верхнюю одежду и обувь в руках;
- 4) использовать электронагревательные приборы, электрические кипятивники, плитки, утюги, магнитофоны и другие электроприборы, а также тройники и удлинители;
- 5) включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по коридору во время, предназначенное для сна и отдыха;
- 6) самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- 7) иметь колющие и режущие предметы, бытовую посуду;
- 8) совершать прогулки без разрешения лечащего врача, выходить за территорию медицинской организации;
- 9) иные запреты, предусмотренные настоящими Правилами.

6.4. Пациенты (законный представитель) при поступлении в стационар 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), согласия на обработку персональных данных 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);
страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (далее — СНИЛС);
документ, подтверждающий полномочия законного представителя;
свидетельство о рождении (для детей в возрасте до четырнадцати лет);
предметы личной гигиены;
сменную обувь и одежду;
медицинскую документацию (результаты предыдущих исследований);
лекарственные препараты, которые принимаются на постоянной основе.

7. Правила посещения пациента родственниками и иными членами семьи

- 7.1. Медицинская организация предоставляет возможность родственникам и иным членам семьи или законным представителям пациента (далее - посетители), посещать его в медицинской организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, в соответствии с настоящими Правилами.
- 7.2. При согласии пациента посещение его возможно иными гражданами в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях.
- 7.3. Посещение пациента осуществляется с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации, с согласия пациента (его законного представителя) с соблюдением настоящих Правил.
- 7.4. Посещение пациента осуществляется с разрешения руководителя структурного подразделения медицинской организации, в которой пациенту оказывается медицинская помощь в стационарных условиях, дежурного врача или работника, ответственного за организацию посещений пациентов, назначенного генеральным директором медицинской организации, в случае:
если состояние пациента не позволяет выразить согласие на посещение и (или) отсутствуют законные представители;
посещения пациента, находящегося в тяжелом состоянии, в палате, в том числе предназначенной для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий.
- 7.5. Посещение пациента осуществляется в специально отведенном и оборудованном для посещений месте (далее - место для посещений пациентов), или с разрешения лечащего врача пациента - в палате пациента.
- 7.6. Посещение пациента осуществляется в следующие часы и дни:
- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье: 14.00-15.00, 18.00-19.00.
- 7.7. Перед посещением посетители должны снять верхнюю одежду и сдать ее в гардероб медицинской организации, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.
- 7.8. При посещении пациента в палате допускается одновременное нахождение не более двух посетителей одного пациента.
- 7.9. Посетителям запрещается препятствовать оказанию медицинской помощи.
- 7.10. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.
- 7.11. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате медицинским персоналом манипуляций.
- 7.12. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, состоянии, вызванном употреблением наркотических средств, психотропных или токсических веществ, в медицинскую организацию не допускаются.
- 7.13. При посещении медицинской организации посетителям следует отключить или перевести в беззвучный режим мобильные телефоны и иные средства связи, электронные устройства.

7.14.Посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, насморка, кашля, боли в горле, недомогания, сыпи, кишечных расстройств, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

7.15.Не осуществляются посещения пациентов, находящихся в инфекционных боксированных отделениях и инфекционных боксированных палатах, а также в период введения в медицинской организации (ее структурном подразделении) ограничительных мероприятий (карантин).

7.16.Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

7.17.Перед посещением отделения реанимации и интенсивной терапии медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

7.18.Не разрешается посещать пациентов отделения реанимации и интенсивной терапии детям в возрасте до 14 лет.

7.19.Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в отделение реанимации и интенсивной терапии только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

7.20.Посетители обязаны соблюдать настоящие Правила.

8. Правила поведения в дневном стационаре

(в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения)

8.1.Режим работы дневного стационара:

- 9.00 Плановое поступление (первая смена)
- 09.00-13.00 Лечебные (диагностические) процедуры, исследования, консультации специалистов
- 13.00-14.00 Обед (согласно заключенному договору и строго по назначению лечащего врача)
- 13.00-14.00 Беседа с лечащим врачом, выписка пациентов из дневного стационара пребывания одного дня.
- 14.00 Плановое поступление (вторая смена)
- 14.00-18.00 Лечебные (диагностические) процедуры, исследования, консультации специалистов
- 18.30-19.00 Ужин (согласно заключенному договору и строго по назначению лечащего врача)
- 18.00-19.00 Беседа с лечащим врачом, выписка пациентов из дневного стационара пребывания одного дня

8.2.Пациенты обязаны:

- 1) при поступлении в дневной стационар сдать верхнюю одежду и обувь в гардероб медицинской организации. Ценные вещи, документы и деньги на хранение не принимаются;
- 2) соблюдать распорядок дня, режим лечения, питания и диету, назначенные лечащим врачом;
- 3) не пользоваться бельем и подушками свободных коек в палатах;
- 4) соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки;
- 5) незамедлительно помещать мусор в специальный бак для сбора бытовых отходов, пищевых отходов;
- 6) иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

8.3.В дневном стационаре запрещается:

- 1) хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- 2) хранить в палате ценные вещи, деньги, документы. За их утрату медицинская организация ответственности не несет;
- 3) проносить верхнюю одежду и обувь в руках;
- 4) использовать электронагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, плитки, телевизоры, утюги, магнитофоны и другие электроприборы, а также тройники и удлинители;
- 5) включать аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате;
- 6) самостоятельное ремонтировать оборудование, мебель;

- 7) иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- 8) иные запреты, предусмотренные настоящими Правилами.

8.4. Пациенты (законный представитель) при поступлении в стационар 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), согласия на обработку персональных данных 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;

свидетельство о рождении (для детей в возрасте до четырнадцати лет);

медицинскую документацию (результаты предыдущих исследований);

лекарственные препараты, которые принимаются на постоянной основе;

предметы личной гигиены;

сменную обувь.

9. Правила госпитализации

9.1. Для получения специализированной медицинской помощи пациент самостоятельно обращается в медицинскую организацию.

9.2. Определение медицинских показаний для оказания специализированной медицинской помощи стационарно, предусмотренных Приказом Министерства здравоохранения РФ от 2 декабря 2014 г. № 796н «Об утверждении Положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи», осуществляется врачом-специалистом (врачами-специалистами) медицинской организации с оформлением записи в учетной документации медицинской организации и медицинской документации пациента.

9.3. В случае отсутствия медицинских показаний для оказания специализированной медицинской помощи в стационарных условиях врач-специалист медицинской организации, оказывающей специализированную медицинскую помощь, оформляет на бланке медицинской организации медицинское заключение.

9.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства при оказании специализированной медицинской помощи является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя 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. Правила поведения при получении медицинской услуги (помощи) амбулаторно

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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. Медицинская карта хранится в медицинской организации. При необходимости ее использования внутри медицинской организации работники медицинской организации обеспечивают доставку документации по месту назначения и несут ответственность за ее сохранность.

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

10.5. 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.

10.6. 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), согласия на обработку персональных данных 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;

свидетельство о рождении (для детей в возрасте до четырнадцати лет);

медицинскую документацию (результаты предыдущих исследований).

11. Порядок ознакомления с медицинской документацией

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

11.2. 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.

11.3. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 11.2. настоящих Правил, с медицинской документацией, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 11.15. настоящих Правил, является поступление в медицинскую организацию запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 11.2. настоящих Правил, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

11.4. 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 10.2. настоящих Правил, желает ознакомиться с медицинской документацией;
- ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- з) номер контактного телефона (при наличии).

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

11.6. Письменный запрос в электронной форме направляется на следующий электронный адрес медицинской организации vip@med-centr.pro.

11.7. 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.

11.8. Рассмотрение письменных запросов осуществляется генеральным директором медицинской организации.

11.9. В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 11.2. 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.

11.10. Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным в пункте 11.2. настоящих Правил, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

11.11. Ознакомление пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 11.2. 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.

11.12. Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в пункте 11.2. 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 11.2. настоящих Правил, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

11.13. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 11.2. 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.

11.14. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, имеют право на ознакомление с медицинской документацией

непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, в котором они пребывают.

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

12. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них

12.1. 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, патолого-анатомических 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.

12.2. 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).

12.3. 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.

12.4. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 12.2. 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.

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

12.6. 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.

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.

13. Порядок выдачи справок и медицинских заключений

13.1. 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.

13.2. Справки и медицинские заключения выдаются лицу (лицам), указанному (указанным) в пункте 13.1. настоящих Правил, на бумажном носителе при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

13.3. 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.

13.4. Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

14. Порядок разрешения конфликтов и рассмотрения обращений

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

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

14.3. 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 указывается 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, излагается 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.

14.4. 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».

14.5. 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.

14.6. 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.

14.7. 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.