

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ «ЕВРОМЕД»**

## **1. Общие положения.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Клиники «ЕВРОМЕД» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в Клинике «ЕВРОМЕД» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся у администратора, информация о месте нахождения Правил вывешены в Клинике на информационном стенде.

## **2. Порядок обращения пациентов в Клинику.**

2.1 Клиника является частной, оказывающей плановую амбулаторную и стационарную медицинскую помощь на возмездной основе, а также по системе обязательного и добровольного медицинского страхования при наличии соответствующего договора со страховой компанией.

2.2. В случае обращения граждан при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, первая помощь оказывается гражданину Клиникой в объеме, предусмотренным действующим законодательством (приказ МЗ РФ от 3 мая 2024 г №220н) безотлагательно и бесплатно с направлением пациента для оказания необходимой скорой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается главным врачом Клиники.

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

2.4. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Клинику осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру Клиники (по адресам: ул. Памяти Чернобыльцев, 1; ул. им. Федора Лузана, 19, ул. Калинина, 201, ул. Калинина, д. 197, ул. Кутузова, 50, ул. КИМ, 143), через контактный центр: +7 (861) 205-50-50, путем электронной записи через официальный сайт Клиники в сети Интернет – по адресу: [klinika-evgomed.ru](http://klinika-evgomed.ru), через сайты-агрегаторы медицинских услуг.

При необходимости получения медицинской помощи пациент (его представитель) за 15 минут до назначенного времени приёма обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего или недееспособного пациента согласно действующему законодательству, действующий полис добровольного или обязательного медицинского страхования, СНИЛС (при необходимости для застрахованных лиц), направление при поступлении на стационарное лечение.

В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

фамилия, имя, отчество (полностью), серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, пол, дата рождения (число, месяц, год), место регистрации, телефон, адрес по месту фактического проживания, СНИЛС, серия и номер страхового медицинского полиса добровольного или обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, место работы, должность, группа крови, аллергические реакции.

Пациенту рекомендуется сообщить контактный телефон при оформлении медицинской карты. При отсутствии указанной информации или отказе пациента в ее предоставлении, администрация учреждения не несет ответственности за отсутствие возможности оповещения пациента об отмене или изменении ранее назначенного приема врача по обстоятельствам, не зависящим от Клиники.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

**Запрещается вынос медицинской карты из Клиники.**

Время на прием пациента врачом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе и на дому, время приема может быть изменено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема посетителей главным врачом и его заместителями, гражданин может получить в регистратурах Клиники в устной форме или по номеру телефона контактного центра: +7 (861) 205-50-50, наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Клиники: [klinika-evromed.ru](http://klinika-evromed.ru).

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту рекомендуется консультация необходимых специалистов в Клинике или в специализированном учреждении здравоохранения.

2.8 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи по номеру «03», с мобильного «112».

2.9 Пациент, пришедший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи с опозданием 10 минут и более, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором, оператором колл-центра или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.

2.10. Независимо от способа записи (через регистратуру, по телефону, через сайт и т.д.) пациент может иметь не более одной активной записи на приём к врачу в любой момент времени. Активной считается запись, которая сделана, но ещё не реализована (приём не состоялся) и не была отменена или перенесена. При наличии активной записи все последующие попытки записи блокируются системой до снятия статуса «активная» с ранее оформленной записи.

### **3. Права и обязанности пациентов.**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. 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;

– информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

– выбор врача;

– профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

– получение консультаций врачей-специалистов;

– облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и 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;

– защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

– сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

– отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

– возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

– допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

– добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

– отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации;

– обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

– получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

### 3.2. Пациент обязан:

– заботиться о сохранении своего здоровья;

– соблюдать режим работы Клиники;

– соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;

– выполнять инструкции и требования медицинского персонала;

– соблюдать правила поведения в общественных местах;

– соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в Клинике регламент работы;
- обратиться к персоналу в случае возникновения разногласий по вопросам медицинской помощи с другими пациентами или посетителями Клиники;
- надеть бахилы перед входом в режимные кабинеты или стационар;
- в случаях соблюдения требований особого противоэпидемического режима перед входом в регистратуру надеть медицинскую маску, в холле регистратуры обработать руки дезинфицирующим раствором через специальный диспенсер и с помощью медработника провести бесконтактную термометрию;
- снять верхнюю одежду перед входом в медицинский кабинет;
- явиться в регистратуру Клиники за 15 минут до назначенного времени приёма для оформления документов;
- представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего или недееспособного пациента согласно действующему законодательству, действующий полис добровольного или обязательного медицинского страхования (при необходимости для застрахованных лиц), СНИЛС;
- выполнять все рекомендации врачей Клиники;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны уведомить об этом персонал Клиники;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

– уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

– соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

– проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

– иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

– находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

– заходить в процедурный кабинет во время проведения мероприятий текущей дезинфекции;

– потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

– курить в здании Клиники и на ее территории;

– играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

– громко разговаривать, шуметь, употреблять нецензурные выражения, хлопать дверьми;

– оставлять маленьких детей без присмотра;

– запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике;

– выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

– размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

– производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

– выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- находиться без бахил или сменной обуви в помещениях, в которых требуется соблюдение санитарно-эпидемиологического режима;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- посещать Клинику с домашними животными;
- запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3.4. При прохождении пациентом обследования и лечения необходимо отказаться от пользования мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

3.5. При пребывании пациента в стационаре Клиники:

3.5.1. При поступлении в стационар пациенту рекомендуется взять в палату предметы личной гигиены и иные вещи первой необходимости (зубная паста, зубная щетка, мыло, полотенце, кружка, и т.д.).

3.5.2. Допускается нахождение пациента в стационаре в домашней одежде.

3.5.3. При поступлении в стационар пациентам не рекомендуется иметь при себе денежные средства, документы и ценности. За сохранность указанных материальных ценностей Клиника ответственности не несет.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», Распоряжение Комитета здравоохранения от 18 августа 2017 года N 267-р «Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, в журнале делается пометка: «в письменном ответе не нуждаюсь». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и Положением об урегулировании конфликтных ситуаций.

4.4. 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.

4.5. Гражданин 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения, содержащие требование о возврате денежных средств, компенсации морального вреда, неустойки, возмещения убытков, вследствие оказания услуги ненадлежащего качества, требования письменного ответа, подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. Во время личного обращения пациента может производиться видеозапись.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, – близким родственникам.

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

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

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

## **6. Порядок получения и выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской карты.**

Пациенту (законному представителю) гарантируется выдача оригиналов, копий и выписок из медицинских документов, а также справок и медицинских заключений (их копий) при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также на основании запроса в соответствии с действующим законодательством.

Порядок выдачи оригиналов, копий и выписок из медицинских документов регулирует приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 31.07.2020г. № 789н "Об утверждении Порядка выдачи и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них", приказ Минздрава России от 12.11.2021 N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".

**Порядок выдачи медицинских справок и заключений утвержден приказом Министерства здравоохранения от 14 сентября 2020 года N 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».**

Справки могут содержать следующие сведения:

- а) о факте обращения пациента за медицинской помощью;
- б) об оказании пациенту медицинской помощи в медицинской организации;
- в) о факте прохождения пациентом медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения, профилактического медицинского осмотра или диспансеризации;
- г) о наличии (отсутствии) у пациента заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- д) об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием;
- е) о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
- ж) о проведенных пациенту профилактических прививках;
- з) о наличии (отсутствии) контакта с больными инфекционными заболеваниями;
- и) об освобождении донора от работы в день сдачи крови и ее компонентов, а также в день связанного с этим медицинского обследования;
- к) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию пациенту медицинской помощи в медицинской организации.

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.

Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования пациента, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья пациента, включая:

- а) описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;
- б) оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов;
- в) обоснованные выводы:
  - о наличии (отсутствии) у пациента заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний;
  - о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
  - о соответствии состояния здоровья работника поручаемой ему работе, соответствия обучающегося требованиям к обучению;
  - о причине смерти и диагнозе заболевания, в том числе по результатам патологоанатомического вскрытия;
- г) иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента и оказания ему медицинской помощи.

Медицинские заключения и справки должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий

На основании приказа Министерства здравоохранения от 12.11.2021 N 1050н **«Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»** Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в медицинской организации.

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.

Основанием для ознакомления пациента с медицинской документацией является его письменный запрос, который может быть направлен по почте либо передан нарочно в клинику.

Письменный запрос рассматривается руководителем организации.

В течение 2 рабочих дней со дня поступления запроса, пациент либо его законный представитель информируется любым удобным способом о дате и времени, начиная с которой пациент может ознакомиться с медицинской документацией.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

В соответствии с приказом Минздрава от 31.07.2020г № 789н **«Об утверждении Порядка выдачи и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»** установлен порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, установлены правила и условия выдачи медицинскими организациями пациенту либо его законному представителю медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента, в том числе медицинской карты пациента, получающего

медицинскую помощь в амбулаторных условиях<sup>1</sup>, 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.

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 использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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.

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

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.

Работник медицинской организации, на которого возложены функции по предоставлению пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет:

- 1) регистрацию запросов в день их поступления в медицинскую организацию;
- 2) хранение поступивших запросов;
- 3) оформление копий медицинских документов;
- 4) выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также направление электронных документов;
- 5) ведение, в том числе в электронной форме, журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

Клиника вправе потребовать с заявителя сведения, которые подтверждают его участие в отношениях с медицинской организацией, в частности, договор о платных услугах (п.3, ст.14 ФЗ от 27.07.2006г № 152-ФЗ «О персональных данных»).

6.1. Основным медицинским документом пациента в Клинике является медицинская карта амбулаторного или стационарного больного. Медицинская карта хранится в клинике и выдаётся пациенту в случае его обращения на приём в клинику. Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре – 25 лет со дня последнего обращения, медицинской карты стационарного больного – 25 лет. Хранение медицинских карт на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

6.2. Медицинская документация является учётной и отчётной документацией, собственником и держателем которой является Клиника и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну. Вынос медицинской карты больного за пределы отделения (клиники), в котором она была оформлена, недопустим.

6.3. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач формирует (выдаёт) листок временной нетрудоспособности (справку учащегося) в день обращения. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказом Министерства здравоохранения от 23 ноября 2021 года N 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации», Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 11 апреля 2025 г. N 195н "Об утверждении Порядка проведения экспертизы временной нетрудоспособности".

6.3.1. Формирование листка нетрудоспособности (справки учащегося) задним числом не допускается, кроме случаев, предусмотренных законом. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению врачебной комиссии.

6.3.2. Формирование листков нетрудоспособности осуществляется при обязательном предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.4. По обращению пациента заполняется санаторно-курортная карта (форма 072у/04), утвержденная Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 г. №256. Оформление и выдача санаторно-курортной карты (форма 072у/04) осуществляется врачом-терапевтом при предоставлении необходимых результатов обследования, наличии путевки в санаторий и по возможности - медицинской карты из поликлиники. Врач осуществляет сбор жалоб и анамнеза, осмотр пациента, знакомится с результатами обследования и при отсутствии противопоказаний заполняет санаторно-курортную карту. Заключение заполняется в соответствии с рекомендациями о виде курортного лечения и данными, указанными в путевке на санаторно-курортное лечение. Санаторно-курортная карта заверяется подписями лечащего врача, главного врача и круглой печатью клиники.

Карта считается действительной в течении 2 месяцев с момента выдачи.

6.5. В случае получения формы N 086/у "Медицинская справка (врачебное профессионально-консультативное заключение)" медицинское заключение заполняется врачом-терапевтом или врачом-педиатром несовершеннолетним пациентам на специальном бланке, который утвержден приказом Минздрава России от 15.12.2014 г. № 834н. В справке указываются сведения на основании документа, удостоверяющего личность гражданина(ки), сведения выписки из истории развития ребенка, результаты проведения профилактического медицинского осмотра несовершеннолетних согласно Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 апреля 2025 г. N 211н "Об утверждении порядка прохождения несовершеннолетними профилактических медицинских осмотров, учетной формы N 030-ПО/у "Карта профилактического медицинского осмотра несовершеннолетнего", порядка ее ведения, а также формы отраслевого статистического наблюдения N 030-ПО/о "Сведения о профилактических медицинских осмотрах несовершеннолетних", порядка ее заполнения". Справку можно получить в виде бумажного документа при личном обращении.

6.6. Для детей школьного и дошкольного возраста заполняется медицинская карта ребенка по форме 026/у. Порядок оформления медицинской карты ребенка для образовательных учреждений дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, учреждений начального и среднего профессионального образования (форма 026/у ) утвержден Приказом Минздрава России от 3 июля 2000

г. №241). Для ее получения необходимы следующие документы - свидетельство о рождении ребенка, паспорт одного из родителей, карта профилактических прививок, история развития ребенка. Медицинская карта 026/у для школы заверяется после консультации некоторых специалистов. Первое обследование делается педиатром. Если ребенок проходил какого-либо из обязательных специалистов ранее за 3 месяца до даты оформления, то результат осмотра специалиста зачитывается. Медицинская карта 026/у для детского сада подразумевает кроме осмотров специалистов сдачу стандартных общих анализов крови и мочи, кала на простейших паразитов. Карта заполняется и заверяется врачом-педиатром при повторном осмотре.

6.7. Справки оформляются в произвольной форме на бланке клиники подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью клиники (ст. 78 ФЗ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ, приказ Министерства здравоохранения от 14 сентября 2020 года N 972н).

6.8. Если документы ведутся в электронном виде, их распечатывают на бумажном носителе, заверяют печатью Клиники и отдаются заявителю. Содержание справки определяется пожеланиями пациента, перечисленного в запросе.

6.9. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина или состояние его систем и органов.

6.9.1. Медицинские заключения оформляются на фирменном бланке клиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, заверяются личными печатями врачей-специалистов.

6.9.2. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией медицинской организации медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии и заверяются печатью клиники, выписка из решения врачебной комиссии подписывается секретарем врачебной комиссии и заверяется печатью клиники.

6.9.3. Пациенту либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.

6.9.4. Сведения о выдаче медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

6.10. Выдача медицинской карты на руки пациенту (законному представителю) возможна в исключительных случаях при его направлении лечащим врачом на консультацию в другую Медицинскую организацию или на лечение по решению врачебной комиссии, после письменного заявления гражданина (законного представителя) с полным указанием ФИО, адреса, паспорта, телефонов и с указанием срока возврата медицинской карты.

## **7. График работы Клиники и ее должностных лиц.**

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

7.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на регистратуре, на информационном стенде в холле, по номеру телефона контактного центра: +7 (861) 205-50-50 или на официальном сайте Клиники: [klinika-evromed.ru](http://klinika-evromed.ru).

7.3. Режим работы Клиники утверждается директором.

## **8. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

8.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

