

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
Общества с ограниченной  
ответственностью «Лайф Смайл»

\_\_\_\_\_ Д.Е. Тренина  
«01» февраля 2020 г.

**ПРАВИЛА**  
**внутреннего распорядка потребителей услуг**  
**в обществе с ограниченной ответственностью**  
**«Лайф Смайл»**

**Данные Правила являются собственностью ООО «Лайф Смайл»**

**Самара, 2020 год**

## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка потребителей услуг в обществе с ограниченной ответственностью «Лайф Смайл» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом общества с ограниченной ответственностью «Лайф Смайл» (далее – Медицинский Центр).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского центра, а также работников Медицинского центра.

1.4. Правила внутреннего распорядка потребителей услуг определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей Медицинского центра, при получении медицинских услуг, в остальном - стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. Настоящие Правила обязательны для всех работников Медицинского центра, пациентов, их законных представителей, и посетителей Медицинского центра.

1.6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.7. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Медицинского центра и его обособленных подразделений, на официальном сайте Медицинского центра в сети Интернет <https://lifeshire-samara.ru>.

1.8. Пациент, его законный представитель, или иной посетитель знакомятся с настоящими Правилами устно.

## 2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**ООО «Лайф Смайл»** (далее — Медицинский центр, в том числе его обособленные подразделения) осуществляет медицинскую деятельность на основании полученной в соответствии с действующим законодательством лицензии.

**Внутренний распорядок** — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками медицинского центра, обеспечивающий получение пациентам медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «Лайф Смайл». Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими правилами, приказами и распоряжениями генерального директора и иными локальными нормативными актами.

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

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

**Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими** – услуги гражданам и организациям, выполняемые ООО «Лайф Смайл» в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

**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 лечения в медицинском центре.

**Потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

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

Понятия «Пациент» и «Потребитель» равнозначны в настоящих Правилах.

**Посетитель** — физическое лицо, временно находящееся в помещении медицинского центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Медицинский центр не является местом работы.

**Несовершеннолетние лица** в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Медицинского центра только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

**Представитель пациента** должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители (усыновители, опекуны).

**Обращение** - направленные в ООО «Лайф Смайл» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, претензия или жалоба, а также устное обращение гражданина в ООО «Лайф Смайл».

### 3. Порядок обращения потребителя за получением медицинских услуг

3.1. В Медицинском центре оказывается амбулаторно-поликлиническая, консультативно-диагностическая медицинская помощь по программам добровольного медицинского страхования; по прямым договорам с предприятиями, учреждениями, организациями; платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам.

3.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами Медицинского центра персонал Медицинского центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

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

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

3.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Медицинского центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.

Актуальный режим работы Медицинского Центра находится на официальном сайте <https://lifemile-samara.ru> или уточняется по телефону.

3.6. Прием пациентов врачами Медицинского центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

3.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Медицинского центра осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;

- звонка по телефону регистратуры - 8 (846) 211-05-04.

3.8. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

3.9. При входе в Медицинский центр пациенту рекомендуется одеть бахилы, которыми обеспечивает Медицинский центр или переобуться в сменную обувь.

3.10. В период с сентября по май включительно пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

3.11. При обращении пациента в Медицинский центр заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в Медицинском центре, и заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях; при заключении договора администратор действует в качестве представителя Медицинского центра. Для заключения договора пациент сообщает (предъявляет):

3.11.1. свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, паспортные данные, адрес места жительства и контактный телефон;

3.11.2. Для лиц до 15 лет: паспорт одного из родителей; свидетельство о рождении (для детей до 14 лет); паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;

3.11.3. В случае обслуживания по программе добровольного медицинского страхования пациент предъявляет оригинал полиса добровольного медицинского страхования (при его наличии).

3.12. При всех видах записи перед посещением врача в регистратуре пациенту озвучивается ФИО врача, даты, время приема, номер кабинета.

3.13. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

3.14. Опоздавший более чем на 15 минут пациент может быть не принят и/или ему переназначаются другие дата и время приема.

3.15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить Медицинский центр по телефону в возможно короткие сроки.

3.16. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3.17. Время, запланированное на лечение одного пациента, может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

#### **4. Права и обязанности**

**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;

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

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- перевод к другому лечащему врачу;

- получение консультаций врачей-специалистов;
- профилактику, диагностику, лечение и нахождение в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение острой боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Медицинском центре методами и лекарственными препаратами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам, контролирующим медицинскую организацию, либо в суд;
- защиту сведений составляющих врачебную тайну: о состоянии здоровья, диагнозе, факте обращения за получением медицинской помощи и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в понятной и доступной для него форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья (результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе, о прогнозе развития заболевания, о ходе оказания медицинской услуги, методах оказания медицинской помощи, связанным с ним риске, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о противопоказаниях, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения), выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- получение на основании письменного заявления отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписок из медицинских документов в порядке и сроке, установленном действующим законодательством;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

#### **4.2. При обращении за медицинской помощью и ее получения Пациент обязан:**

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка, а также иные локальные нормативные акты медицинского центра;
- соблюдать режим работы медицинского центра;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать установленный в медицинском центре регламент работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинского центра;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Медицинского центра, в случае оказания медицинских услуг;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- являться на приём врача, лечебно-диагностические процедуры и осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки по уважительной причине всеми доступными способами;
- сообщать врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания, строго соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- своевременно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- соблюдать правила личной гигиены, тщательно и чисто мыть руки;
- на время проветривания и проведения санитарной уборки помещения медицинским персоналом покинуть его;
- бережно обращаться с имуществом и оборудованием медицинского центра;
- соблюдать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
- соблюдать тишину в помещениях Медицинского центра;
- при обнаружении подозрительных приборов, забытых или бесхозных вещей, неизвестных предметов, признаки взрывного устройства, источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу медицинского центра.

**4.3. Пациенту (его представителю, законному представителю), посетителю категорически запрещается:**

- появляться в Медицинском центре в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- приносить, употреблять спиртные напитки, наркотические, психотропные и токсические средства на территории Медицинского центра;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
- проносить в здания и кабинеты медицинского центра 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
- пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Медицинскому центру;
- курить на крыльце, а также в любых помещениях Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону в кабинете врача или кабинетах Медицинского центра;
- грубить персоналу Медицинского центра или иным лицам, находящимся в Медицинском центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- заниматься любым видом торговли или обмена.
- проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.). Детские коляски необходимо оставить в тамбуре центрального входа.
- мусорить в помещениях и на территории Медицинского центра, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор;
- входить без бахил или сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде;
- находиться в служебных помещениях, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- пользоваться служебным телефоном Медицинского центра;
- употреблять пищу в коридорах и других помещениях;
- выносить из медицинского центра медицинские документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей медицинского центра;
- представителям средств массовой информации проводить аудио, фото и видеосъемку, аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без согласования/предварительного разрешения с администрацией;
- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без согласования с соответствующим должностным лицом;
- выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях и на территории медицинского центра, за исключением организаций, имеющих официальный договор заключенный с медицинским центром;

- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи, в противном случае администрация Медицинского центра за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на всей территории Медицинского центра;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены, и другие использованные средства по уходу за ребенком, которые должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в туалете для посетителей.
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинского центра;
- посещать Медицинский центр с животными;
- сидеть на подоконниках, высовываться из окон и переговариваться через окна.

4.5. Фото, видеосъемку, аудиозапись в Медицинском центре можно вести только с разрешения администрации Медицинского центра. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия представителей/законных представителей.

4.6. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.7. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача (по письменному заявлению пациента) и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.8. Персонал Медицинского центра имеет право удалить пациента из здания Медицинского центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения (за исключением нуждающихся в экстренной помощи).

#### 4.9. Рекомендуется:

- во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, маски, предназначенные для защиты от респираторной инфекции в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- во время своего нахождения на территории Медицинского центра перевести свой телефон на «виброрежим».

### **5. Порядок ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента**

5.1. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Медицинский центр от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

5.2. Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);



- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинском центре, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

5.3. Рассмотрение письменных запросов осуществляется генеральным директором Медицинского центра.

5.4. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинского центра, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).

5.5. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, устанавливаются с учетом графика работы Медицинского центра и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Медицинском центре письменного запроса не превышает 30 дней.

5.6. Пациент либо его законный представитель (при наличии) обязан аккуратно и бережно обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

5.7. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

## **6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

6.1. На основании действующего законодательства, сведения о факте обращений гражданина за медицинской помощью, состояния его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Медицинского центра в рамках своей компетентности. 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.

Администраторы, средний и младший медицинский персонал информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе о проводимом лечении пациенту (его законному представителю) НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ!

6.3. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация, в случае, если она указана лично пациентом в карте амбулаторного больного.

6.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю (при наличии оформленных в соответствии с законодательством документов, подтверждающих полномочия на получение данной информации), а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение — супругу, супруге, и при его (ее) отсутствии - близким родственникам (отец, мать, дети).

6.5. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.6. Информация о заболевании, диагнозе, прогнозе лечения пациента по средствам телефона, факсимильной, электронной почты, не предоставляется.

6.7. Сведения о том, кому из законных представителей пациента, работником медицинского центра может передаваться медицинская информация о пациенте, заносится со слов пациента в медицинскую карту и собственноручно им подписываются.

6.8. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена пациенту против его воли.

6.9. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться третьим лицам без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ (страховые компании, правоохранительные органы, судебные инстанции и т. д.).

## **7. Порядок рассмотрения обращений**

7.1. Пациент (его представитель или законный представитель) вправе обратиться в Медицинский центр путем подачи заявления, предложения, отзыва, а в случае нарушения прав – путем подачи претензии (жалобы) (далее - Обращение).

7.1.1. Пациент вправе обратиться в письменном виде:

- путем оставления записи в Книге отзывов и предложений, находящейся в регистратуре Медицинского центра, и предоставляемой по требованию граждан, согласно графику работы медицинского центра;
- воспользовавшись почтовыми услугами направить соответствующее письмо на адрес Медицинского центра: Самарская область, г. Самара, пр. Кирова, д. 322 «А», корп. 6, пом. № н10, 1 этаж, ком. 1-16.;
- путем оставления в регистратуре Медицинского центра;
- путем направления на сайт Медицинского Центра в электронном виде.

При обращении в письменном виде Пациент (его представитель или законный представитель) в обязательном порядке в своем обращении указывает либо наименование Медицинского центра, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, претензии или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу), заявление, предложение, отзыв, пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

Обращение рассматривается в течение 30 дней с момента его получения Медицинским Центром. На обращение ответ в письменном виде направляется пациенту (его представителю или законному представителю) по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На обращение, размещенное на сайте Медицинского Центра, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом (его представителем или законным представителем).

7.1.2. Пациент вправе обратиться в устном виде:

- при личном приеме граждан сотрудниками администрации в соответствии с графиком работы медицинского центра.

При устном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал приема граждан.

В случае если при личном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть предоставлен устно, в ходе общения, о чем делается запись в журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания.

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