

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД»

К.И. Хашхожева

2023 г.



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ООО «ЦЕНТР РАДИОВОЛНОВОЙ ХИРУРГИИ «СУРГИМЕД»  
(ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД»)**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 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», иными нормативными актами.

Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) ООО «ЦЕНТР РАДИОВОЛНОВОЙ ХИРУРГИИ «СУРГИМЕД» (далее - ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД», «медицинский центр») являются организационно – правовым документом, регламентирующим правила поведения пациентов (их законных представителей), сопровождающих лиц (лиц, осуществляющих постоянный уход за пациентом) и посетителей во время нахождения в медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД».

ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД», является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии № ЛО41-01156-07/00383251 от 28.02.2019 на осуществление медицинской деятельности, не участвует в оказании медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Право на получение медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в соответствии со статьей 79 Закона № 323-ФЗ реализуется в рамках обращения в иные медицинские организации, которые осуществляют свою деятельность в сфере услуг ОМС и участвуют в

программах госгарантий. С полным списком организаций можно ознакомиться на сайте Территориального фонда обязательного медицинского страхования Кабардино-Балкарской Республики в сети «Интернет» на сайте - <https://tfomskbr.ru>.

**Предоставление медицинских услуг осуществляется по адресу:**

• 360021, Кабардино-Балкарская Республика, город Нальчик, кп Вольный Аул, улица Калмыкова, д. 18.

• Телефон: 8 (8662) 44-47-70

• Адрес электронной почты: [surgimed07@mail.ru](mailto:surgimed07@mail.ru)

• Официальный сайт: [www.surgimed.ru](http://www.surgimed.ru)

В медицинском центре внедрена система круглосуточного видеонаблюдения с целью обеспечения антитеррористической защищенности, обеспечения безопасности персонала и пациентов, контроля качества оказания услуг, поддержания трудовой дисциплины и порядка, предупреждения возникновения чрезвычайных ситуаций, сохранности имущества медицинского центра.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах медицинского центра, на сайте ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД» в сети «Интернет» - [www.surgimed.ru](http://www.surgimed.ru)

Факт ознакомления с Правилами для пациентов (законных представителей) подтверждается путем подписания договора об оказании платных медицинских услуг.

За нарушение Правил нарушителю (пациенту, посетителю) может быть отказано в предоставлении медицинских услуг.

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Основные понятия;
2. График работы медицинского центра;
3. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
4. Порядок обращения в медицинский центр;
5. Права и обязанности пациента, общие правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей;
6. Лечащий врач;
7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
8. Порядок пребывания в стационаре;
9. Правила посещения пациентов;
10. Порядок ознакомления с медицинской документацией, порядок выдачи копий медицинских документов пациенту или его законному представителю;
11. Порядок выдачи справок для оформления налогового вычета;
12. Ответственность за нарушения настоящих правил;
13. Порядок разрешения конфликтов;
14. Заключительные положения.

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- **Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- **Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- **Законный представитель** - родители, усыновители, опекуны, попечители, органы опеки и попечительства, действующие на основании документов, подтверждающих указанные отношения;
- **Посетителем** медицинского центра признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании медицинского центра, для которого медицинский центр не является местом работы;
- **Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской услуги в период его нахождения в медицинском центре;

## 2. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

Режим работы медицинского центра размещается на официальном сайте, на информационном стенде, расположенном в фойе медицинского центра, а также непосредственно при входе в помещение медицинского центра. Об изменении режима работы пациент информируется посредством размещения информации на официальном сайте [www.surgimed.ru](http://www.surgimed.ru) и на указанных публичных источниках информации.

Расписание работы кабинетов и врачей медицинского центра размещается на информационном стенде, расположенном в фойе медицинского центра, а также предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

Часы работы ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД»: понедельник – пятница с 09:00 до 18:00, суббота с 09:00 до 15:00, воскресенье – выходной.

Распорядок работы отделений строится по-разному, в зависимости от специфики (с распорядком работы конкретного подразделения/кабинета можно ознакомиться на информационном стенде медицинского центра или получить информацию у администратора). Большинство амбулаторных подразделений работают с 09:00 до 18:00.

Часы работы стационара: ежедневно, круглосуточно.

График приема пациентов Главным врачом ООО «ЦРХ

«СУРГИМЕД» осуществляется каждую пятницу с 10-00 до 12-00 по предварительной записи.

### **3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ**

Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинского центра, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

Перечень платных медицинских услуг, оказываемых медицинским центром, утверждается генеральным директором ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД».

Лицензия на осуществление медицинской деятельности и перечень платных медицинских услуг размещены на сайте медицинского центра [www.surgimed.ru](http://www.surgimed.ru), информационном стенде медицинского центра, а также предоставляется пациенту по первому требованию.

Медицинские услуги оказываются в соответствии с положениями, порядками и стандартами медицинской помощи, утвержденными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также с учетом клинических рекомендаций.

Оказание платных медицинских услуг, осуществляется за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров. Договор между ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД» и пациентом (его законным представителем, заказчиком) заключается в письменной форме, с соблюдением установленных нормативными правовыми актами требований об обязательных условиях, которые должны содержаться в договоре. Договор со стороны медицинского центра подписывается администратором-кассиром, действующим на основании доверенности.

Медицинские услуги оказываются пациенту в объеме и в срок по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

Оплата медицинских услуг производится на основании прейскуранта медицинского центра, действующего на день обращения в порядке предоплаты, путем внесения денежных средств в кассу медицинского центра, посредством оплаты услуг банковской картой через терминал или перечисления денежных средств по реквизитам медицинского центра.

Медицинский центр не оказывает услуги анонимно ввиду того, что необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия.

На любом из этапов лечения пациент имеет право отказаться от медицинских вмешательств, предусмотренных стандартами лечения, в

полном объеме или от их части. Отказ от медицинских вмешательств оформляется только в письменном виде.

При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) медицинский центр передает сведения об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

#### **4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР**

Услуги оказываются в плановом порядке, по предварительной записи пациента. Без предварительной записи пациент может быть принят только при наличии в расписании специалиста свободного времени.

Информация о времени приема врачей всех специальностей размещена на информационном стенде медицинского центра. Пациент может самостоятельно ознакомиться с информацией или получить информацию у администратора.

Для записи на прием к врачу/обследование пациент должен лично, обратиться к администратору медицинского центра или позвонить по телефону медицинского центра. Пациент сообщает администратору желаемую дату и время приема, а также специальность и/или ФИО врача, к которому он желает записаться на прием/консультацию/обследование.

При личном обращении пациент должен предъявить паспорт, либо его нотариально заверенную копию.

При телефонном обращении пациенту необходимо представить следующую информацию о себе:

- ФИО;
- номер контактного телефона.

При опоздании пациента на прием более чем на 15 (пятнадцать) минут, медицинский центр вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее или другой день.

При невозможности посетить врача/прохождения обследования в назначенное время пациент должен заблаговременно (не менее, чем за 3 (три) часа до согласованного времени) предупредить медицинский центр, позвонив администратору.

Медицинский центр оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента.

При первичном посещении медицинского центра пациент должен прийти за 15 минут до назначенного времени приема для оформления договора на оказании платных медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных и заполнения анкеты пациента. Администратором заводится амбулаторная (стационарная) медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол,

дата рождения, адрес регистрации на основании документов удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинского центра без согласования с руководством.

Медицинские услуги оказываются при условии наличия подписанного информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. При отказе от подписания указанного согласия оказание медицинских услуг пациенту невозможно.

На любом из этапов лечения пациент имеет право отказаться от медицинских вмешательств, предусмотренных стандартами лечения, в полном объеме или от их части. Отказ от медицинских вмешательств оформляется только в письменном виде.

В случае если при предоставлении медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента такие медицинские услуги оказываются независимо от наличия или отсутствия согласия пациента.

Пациент предоставляет врачу всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

**Особенности обращения несовершеннолетних пациентов:**

в возрасте до 15 лет:

Для несовершеннолетних лиц в возрасте до пятнадцати лет запись на прием к врачу/обследование производится законным представителем несовершеннолетнего.

Договор на оказании платных медицинских услуг заключается с законным представителем несовершеннолетнего, при предъявлении документов, удостоверяющих личность представителя, а также документов, подтверждающих законное представительство (паспорт, свидетельство о рождении, удостоверение опекуна, попечителя, др.).

Законный представитель несовершеннолетнего дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего.

в возрасте от 15 лет до 18 лет:

Пациенты в возрасте от пятнадцати до восемнадцати лет могут производить запись на прием к врачу/обследование самостоятельно.

Договор на оказание платных медицинских услуг заключается с законным представителем несовершеннолетнего, при предъявлении документов, удостоверяющих личность представителя, а также документов, подтверждающих законное представительство (паспорт, свидетельство о рождении, удостоверение опекуна, попечителя, др.).

Несовершеннолетний старше 15 лет вправе самостоятельно давать

согласие на медицинское вмешательство или отказ от него и согласие на обработку персональных данных.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА, ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

### **5.1. Пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в предоставлении медицинской услуги;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в предоставлении платных ему медицинских услуг;
- обследование, лечение и нахождение в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- получение в доступной для него форме информации о медицинских услугах, ходе лечения, любую информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследований, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения, а также об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие;
- выбор лиц, которым может быть передана информация о его здоровье;
- обращение в установленном в медицинском центре порядке с жалобой к должностным лицам, а также руководству медицинского центра, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе, иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение питания, в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

- получение медицинских документов, отражающих состояние здоровья, их копий и выписок из медицинских документов, на основании письменного заявления;

- получение справки об оплате медицинских услуг.

### **5.2. Пациент обязан:**

- обеспечить своевременное прибытие на прием к специалисту в назначенное время согласно оформленной записи;

- при первичном посещении медицинского центра, в установленных законодательством Российской Федерации случаях, предъявить паспорт или другие документы, удостоверяющие его личность для заключения договора на оказание платных медицинских услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

- произвести полную и своевременную оплату услуг, предусмотренных договором об оказании платных медицинских услуг;

- соблюдать правила внутреннего распорядка;

- соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход на территорию медицинского центра в сменной обуви или бахилах);

- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему подробную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, отягощённой наследственности, перенесенных и имеющихся заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях к применению каких-либо лекарств или процедур, принимаемых лекарственных препаратов и иных известных ему особенностях организма, способных оказать влияние на ход лечения и его эффективность, а также о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для окружающих, если пациенту заранее известно о наличии данных заболеваний;

- своевременно предоставлять лечащему врачу результаты лабораторных и иных исследований, необходимых для оказания медицинских услуг;

- принимать новые лекарственные препараты только после согласования с лечащим врачом;

- незамедлительно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья, возникающих сложностях, побочных эффектах и т.п. в процессе оказания медицинской помощи и после ее завершения;

- соблюдать, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, все медицинские предписания, назначения, рекомендации специалистов, оказывающих медицинские услуги;



- являться на контрольные и плановые осмотры к лечащему врачу, даты которых устанавливает последний и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и сотрудникам медицинского центра, проявлять вежливое, толерантное и доброжелательное отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра. При причинении ущерба имуществу медицинского центра по требованию медицинского центра возместить, либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском центре;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников медицинского центра;
- соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского центра.

**5.3. 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 сотрудников медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, чемоданы, вещевые мешки и т.д.);
- находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения сотрудников медицинского центра;
- курить в помещении медицинского центра, а также на всей территории прилегающей к медицинскому центру;
- вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;

- изымать документы из медицинских карт, со стендов, папок информационных стендов без разрешения сотрудников медицинского центра;
- размещать объявления любого характера в помещениях медицинского центра;
- производить фото- и видеосъемку без разрешения сотрудников медицинского центра;
- выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находится в иных коммерческих целях;
- выносить из медицинского центра документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников медицинского центра, а также имущество медицинского центра;
- находится в верхней одежде, грязной обуви;
- использовать электронагревательные приборы и прочую электробытовую технику;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур. В случае возникновения у пациента необходимости покинуть медицинский центр, он должен оповестить об этом лечащего или дежурного врача, и оформить уход заявлением, подписанным лечащим врачом;
- запрещается доступ в здание и помещения медицинского центра 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 медицинского центра сотрудниками медицинского центра и/или с помощью правоохранительных органов.

## **6. ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ**

Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента.

В доступной форме информирует пациента о том, что несоблюдение указаний, назначений (рекомендаций), в том числе назначенного режима лечения, а также неявка на осмотр, перевязку или для наблюдения в динамике результатов медицинских вмешательств, проведенных пациенту может снизить качество предоставляемой медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

Предоставляет пациенту (его законному представителю) по запросу и доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними рисках, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие;

При необходимости, при имеющейся патологии у пациента и при наличии противопоказаний для применения медицинских лекарственных препаратов, имеет право привлекать специалистов для проведения дополнительных консультаций и исключения возникновения риска осложнений в ходе лечения пациента (в случае отказа пациента от получения дополнительных консультаций, он принимает на себя риск отрицательного влияния лекарств на состояние его здоровья).

Лечащий врач по согласованию с главным врачом медицинского центра может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни и здоровью пациента, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих правил поведения и иных законных требований.

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

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

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

Информация должна содержать сведения о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения, а также об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается по телефону, в том числе членам семьи пациента, без письменного согласия об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних лиц и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов.

Если несовершеннолетний старше 15 лет в информированном добровольном согласии не указал перечень лиц, которым информация о состоянии его здоровья может быть предоставлена, то законный представитель не вправе получать такую информацию.

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

## **8. ПОРЯДОК ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА В СТАЦИОНАРЕ**

После проведения сложных хирургических манипуляций под общей анестезией (наркозом) пациенты пребывают в стационаре.

Стоимость пребывания в стационаре устанавливается на основании прейскуранта ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД».

Время выезда пациента из палаты при суточном размещении после местной анестезии - 9 часов утра.

Время выезда пациента из палаты при суточном размещении после общей анестезии - 12 часов дня.

Пациент имеет право задержаться в палате, оплатив время пребывания дополнительно.

В случае задержки пациента в палате на срок от 30 минут до 4 часов, оплате подлежит половина стоимости, подлежащей оплате за сутки.

В случае задержки пациента в палате на срок более 4 часов, оплате подлежит полная стоимость размещения в палате за сутки.

## **9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

При условии нахождения пациента в стационаре более 24 часов, пациент имеет право принимать посетителей, начиная со второго дня пребывания в стационаре, ежедневно с 14:00 до 17:00.

Одновременно к пациенту допускается не более одного посетителя.

Посетителю в палате разрешено находиться не более 1 часа, если нет дополнительных указаний от лечащего врача.

Дети до 14 лет для посещения не допускаются, если нет дополнительных указаний от лечащего врача.

При совместном нахождении в палате пациента и сопровождающего лица (допущенным к уходу за пациентом), допуск посетителей в палату запрещен.

Самовольное оставление пациентом стационара расценивается, как отказ от медицинской услуги с соответствующим оформлением документов.

За принесенные посетителями ценные вещи медицинского центра ответственности не несет.

Посещение осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда оставляется в специально отведенном месте.

В медицинском центре необходимо соблюдать тишину и покой.

## **10. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ЕГО ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ**

### **10.1. Порядок ознакомления с медицинской документацией:**

10.1.1. Пациент, либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья и находящейся в медицинском центре.

10.1.2. 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, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

10.1.3. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 10.1.2, с медицинской документацией, является поступление запроса пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 10.1.2, в том числе в электронной форме, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос), согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам.

10.1.4. Письменный запрос направляется по почте или доставляется нарочно в медицинский центр. Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД» [surgimed07@mail.ru](mailto:surgimed07@mail.ru).

10.1.5. Поступивший письменный запрос, в том числе и в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в медицинском центре уполномоченным лицом. После регистрации запроса работник медицинского центра доступными средствами связи, в том числе и по номеру телефона контактного телефона (при наличии), либо по электронной почте (при наличии) уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

10.1.6. Рассмотрение запросов осуществляется главным врачом ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД».

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 10.1.2, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте

(при наличии), работником медицинского центра 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 медицинском центре, в котором будет происходить ознакомление.

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным в пункте 10.1.2, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

10.1.7. Ознакомление пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 10.1.2, с медицинской документацией осуществляется в специально выделенном помещении, в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления.

График работы помещения, выделенного для ознакомления с медицинской документацией:

**Вторник:**

с 16:00 до 17:00

**Четверг:**

с 16:00 до 17:00

10.1.8. Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в пункте 10.1.2, 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 10.1.2, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

10.1.9. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 10.1.2, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

10.1.10. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении указываются в письменном запросе и заверяются подписью заведующего отделением. Заведующий отделением обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

10.1.11. Пациенты, которым оказывается первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях, имеют право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской

документации, во время приема.

## **10.2. Порядок выдачи копий медицинских документов:**

10.2.1. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе при личном обращении или по почте на адрес ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД» 360021, Кабардино-Балкарская Республика, город Нальчик, кп Вольный Аул, улица Калмыкова, д. 18., согласно приложению № 1 к настоящим Правилам.

10.2.2. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

10.2.3. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме.

10.2.4. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД».

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

10.2.6. Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

10.2.7. 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.

## **11. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ НАЛОГОВОГО ВЫЧЕТА**

По требованию пациента в ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД» выдается справка об оплате медицинских услуг по форме, утвержденной совместным приказом МНС России и Минздрава России от 25.07.2001 № 289/БГ-3-04/256, с целью предоставления справки в налоговые органы и возмещения налогового вычета.

Для получения справки по форме Минздрава России на возмещение налогового вычета из бюджета необходимо предоставить следующие документы:

- заявление по установленной форме (Приложение № 2 к настоящим Правилам);

- копию свидетельства о присвоении ИНН налогоплательщика.

Скан-копии указанных документов возможно направить по электронной почте ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД» [surgimed07@mail.ru](mailto:surgimed07@mail.ru).

Срок изготовления справки составляет 10 (десять) рабочих дней с момента получения заявления.

При необходимости, сотрудник формирующий справку может запросить у плательщика, оригиналы чеков.

Справка выдается при наличии документа, удостоверяющего личность.

Согласно пункту 7 статьи 78 Налогового Кодекса Российской Федерации заявление о зачете или о возврате суммы излишне уплаченного налога может быть подано в течение трех лет со дня уплаты указанной суммы.

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

В случае нарушения пациентами, их законными представителями и иными посетителями Правил, сотрудники медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Пациент несёт ответственность на нарушения лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, а также за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований сотрудников медицинского центра, причинение морального вреда сотрудникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации медицинского центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Пациенты и посетители, нарушившие данные Правила несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.



При несоблюдении настоящих Правил, пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг.

### **13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству медицинского центра:

#### **Контакты для направления обращений (претензий, жалоб):**

Адрес места нахождения и почтовый адрес: 360021, Кабардино-Балкарская Республика, город Нальчик, кп Вольный Аул, улица Калмыкова, д. 18.

Адрес электронной почты: [surgimed07@mail.ru](mailto:surgimed07@mail.ru)

Телефон: 8 (8662) 44-47-70

Обращение может быть направлено любым из указанных способов.

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

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

Обращение в устной форме принимается по указанному номеру телефона или при личной явке в медицинский центр. Срок рассмотрения обращений 10 (десять) календарных дней.

Письменное обращение, претензия, поступившая в адрес медицинского центра, рассматривается в течение 10 (десяти) календарных дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

### **14. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ПРАВИЛ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

Медицинский центр вправе в любое время в одностороннем порядке изменить Правила.

Информация об изменении условий Правил подлежит размещению на сайте ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД» <https://surgimed.ru>. и информационных стендах медицинского центра.

**Заявление о предоставлении медицинских документов (их копий), выписок из них и/или об ознакомлении с оригиналами медицинских документов**

Рег. № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Главному врачу ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД»  
Хашхожевой К.И.

от \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

1. Прошу Вас предоставить мне (выбрать нужное):

- Копии
  - Выписку из
  - Возможность для ознакомления и просмотра в помещении медицинского центра
- следующих медицинских документов:

\_\_\_\_\_ Указать наименование медицинских документов копии или выписка из которых требуются, а также период, когда услуги были получены

При подаче заявления представителем, указать **Фамилию И.О. пациент а**, в отношении которого направляется запрос **Документы (ознакомление с документами/выписка) необходимы мне для** \_\_\_\_\_  
 указать цель получения документов, выписки из них или ознакомления с медицинской документацией

Выбрать один из способов получения документов:

- Документы на бумажном носителе заберу лично по адресу: Нальчик, кп Вольный Аул, улица Калмыкова, д. 18., после получения телефонного уведомления о готовности документов;
- Документы на бумажном носителе прошу направить Почтой России на следующий адрес

\_\_\_\_\_ указать индекс почтового отделения и адрес Заявителя

- Скан-копии указанных документов прошу направить мне на электронную почту

При этом я понимаю, что электронная почта является открытым каналом связи, не защищенным системой безопасности медицинского центра. За взлом электронного почтового ящика и утечку информации беру ответственность на себя.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_  
 Дата составления Подпись Заявителя Фамилия И.О. Заявителя

**ПРИНЯТО:**  
 « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_  
 дата принятия заявления подпись Фамилия И.О. Администратора-кассира

**Заявление на выдачу  
справки об оплате медицинских услуг**

Бухгалтеру ООО «ЦРХ «СУРГИМЕД»  
Водаховой З.Х.

от

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О. Заявителя полностью

\_\_\_\_\_  
контактный номер телефона

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Для предоставления в налоговые органы РФ с целью получения социального налогового вычета по налогу на доходы физических лиц прошу предоставить мне справку об оплате медицинских услуг за \_\_\_\_\_ г.

Получателем услуг является: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. пациента полностью

Получателем налогового вычета является:

Пациент

Иное лицо:

\_\_\_\_\_  
Указать Ф.И.О. налогоплательщика и степень родства (супруг(а), отец(мать), дочь(сын))

ИНН получателя налогового вычета \_\_\_\_\_

«    »                      20    г.  
Дата составления

\_\_\_\_\_  
Подпись Заявителя

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О. Заявителя

**ПРИНЯТО:**

«    »                      20    г.  
дата принятия заявления

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
Должность, Фамилия И.О.