

Приложение № 1  
УТВЕРЖДЕНО  
приказом главного врача ООО «ИНМЕД»  
от 16.08.22 № 9/1

## П Р А В И Л А

### внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ООО «ИНМЕД»

#### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ООО «ИНМЕД» (далее - Правила) разработаны в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 18.05.2021 № 464н «Об утверждении Правил проведения лабораторных исследований» (с последующими изменениями);
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02.10.2019 № 824н «Об утверждении Порядка организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи с применением единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ИНМЕД».

#### 2. Права и обязанности пациента (застрахованного лица)

2.1. Пациент согласно Федеральному закону от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об

основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями) имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

2.2. Обязанности пациента в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями):

- 1) граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья;
- 2) граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3) граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

2.3. Застрахованные лица в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с последующими изменениями) имеют право на:

- 1) бесплатное оказание им медицинской помощи медицинскими организациями при наступлении страхового случая:
  - а) на всей территории Российской Федерации в объеме, установленном базовой программой обязательного медицинского страхования;
  - б) на территории субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис обязательного медицинского страхования, в объеме, установленном

территориальной программой обязательного медицинского страхования;

2) выбор страховой медицинской организации путем подачи заявления в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования;

3) замену страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин, один раз в течение календарного года не позднее 1 ноября либо чаще в случае изменения места жительства или прекращения действия договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования, путем подачи заявления во вновь выбранную страховую медицинскую организацию;

4) выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательством в сфере охраны здоровья;

5) выбор врача путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации в соответствии с законодательством в сфере охраны здоровья;

6) получение от территориального фонда, страховой медицинской организации и медицинских организаций достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;

7) защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования;

8) возмещение страховой медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации предоставления медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9) возмещение медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации и оказанию медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

2.4. Обязанности застрахованного лица согласно Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с последующими изменениями):

1) предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

2) подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;

3) уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;

4) осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин.

### 3. Права и обязанности медицинской организации

3.1. Медицинская организация согласно Федеральному закону от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями) имеет право:

1) вносить учредителю предложения по оптимизации оказания гражданам медицинской помощи;

2) участвовать в оказании гражданам Российской Федерации медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, включающей в себя базовую программу обязательного медицинского страхования;

3) выдавать медицинские заключения, справки, рецепты на лекарственные препараты и медицинские изделия на бумажном носителе и (или) с согласия пациента или его законного представителя в форме электронных документов с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинского работника в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

4) формировать в форме электронного документа или в отдельных случаях выдавать в форме документа на бумажном носителе листки нетрудоспособности в порядке, установленном в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством;

5) осуществлять научную и (или) научно-исследовательскую деятельность, в том числе проводить фундаментальные и прикладные научные исследования;

6) создавать медицинские информационные системы, содержащие данные о пациентах, об оказываемой им медицинской помощи, о медицинской деятельности медицинских организаций с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации в области персональных данных, и соблюдением врачебной тайны.

3.2. Обязанности медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями):

1) оказывать гражданам медицинскую помощь в экстренной форме;

2) организовывать и осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи, и на основе стандартов медицинской помощи;

2.1) обеспечивать оказание медицинскими работниками медицинской помощи на основе клинических рекомендаций, а также создавать условия, обеспечивающие соответствие оказываемой медицинской помощи критериям оценки качества медицинской помощи;

3) информировать граждан о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

4) соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах;

5) обеспечивать применение разрешенных к применению в Российской

Федерации лекарственных препаратов, специализированных продуктов лечебного питания, медицинских изделий, дезинфекционных, дезинсекционных и дератизационных средств;

6) предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;

7) информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации, а также предоставлять иную определяемую уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимую для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями информацию;

8) обеспечивать профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации медицинских работников в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации;

9) информировать органы внутренних дел в порядке, установленном уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, в случаях:

- поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

- поступлении пациента, который по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может сообщить данные о своей личности;

- о смерти пациента, личность которого не установлена;

10) вести медицинскую документацию в установленном порядке и представлять отчетность по видам, формам, в сроки и в объеме, которые установлены уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

11) обеспечивать учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности;

12) проводить мероприятия по снижению риска травматизма и профессиональных заболеваний, внедрять безопасные методы сбора медицинских отходов и обеспечивать защиту от травмирования элементами медицинских изделий;

13) обеспечивать условия для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг;

14) предоставлять возможность родственникам и иным членам семьи или законным представителям пациента посещать его в медицинской организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, в соответствии с общими требованиями, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.3. Медицинская организация, участвующая в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, наряду с вышеперечисленными обязанностями, также обязана:

1) предоставлять пациентам информацию о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

2) обеспечивать оказание медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

3) обеспечивать проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и на раннее их выявление;

4) проводить пропаганду здорового образа жизни и санитарно-гигиеническое просвещение населения.

3.4. Медицинская организация в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с последующими изменениями) имеет право:

1) получать средства за оказанную медицинскую помощь на основании заключенных договоров на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию и договоров на оказание и оплату медицинской помощи в рамках базовой программы обязательного медицинского страхования в соответствии с установленными тарифами на оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию (далее также - тарифы на оплату медицинской помощи) по результатам контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи и в иных случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом;

2) обжаловать заключения страховой медицинской организации, Федерального фонда и территориального фонда по оценке объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи.

3.5. На основании Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с последующими изменениями) медицинская организация обязана:

1) бесплатно оказывать застрахованным лицам медицинскую помощь в рамках программ обязательного медицинского страхования;

2) вести в соответствии с настоящим Федеральным законом персонифицированный учет сведений о медицинской помощи, оказанной застрахованным лицам;

3) предоставлять страховым медицинским организациям, Федеральному фонду и территориальному фонду сведения о застрахованном лице и об оказанной ему медицинской помощи, необходимые для проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи;

4) предоставлять отчетность о деятельности в сфере обязательного медицинского страхования в порядке и по формам, которые установлены Федеральным фондом;

5) использовать средства обязательного медицинского страхования, полученные за оказанную медицинскую помощь, в соответствии с программами обязательного медицинского страхования;

6) размещать на своем официальном сайте в сети «Интернет» информацию о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи;

7) предоставлять застрахованным лицам, страховым медицинским организациям, Федеральному фонду и территориальному фонду сведения о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи, а также показателях доступности

и качества медицинской помощи, перечень которых устанавливается в территориальной программе обязательного медицинского страхования;

7.1) использовать средства нормированного страхового запаса Федерального фонда, нормированного страхового запаса территориального фонда для финансового обеспечения мероприятий по организации дополнительного профессионального образования медицинских работников по программам повышения квалификации, а также по приобретению и проведению ремонта медицинского оборудования в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации;

8) выполнять иные обязанности в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с последующими изменениями).

#### **4. Режим работы ООО «ИНМЕД»**

4.1. Поликлиническое отделение ООО «ИНМЕД» работает ежедневно без перерыва на обед и выходных дней с 07:00 до 20:00. В воскресенье с 07:00 до 17:00.

4.2. В нерабочие праздничные дни согласно Трудовому кодексу Российской Федерации возможны изменения в режиме работы ООО «ИНМЕД», о которых пациенты информируются заранее посредством размещения соответствующего объявления на информационном стенде и на сайте в сети «Интернет» (инмед.рф).

4.3. График работы специалистов размещен также на информационном стенде и на сайте в сети «Интернет».

4.4. Оказание медицинской помощи в условиях дневного стационара проводится ежедневно с 08:00 до 16:00.

4.5. Плановое оказание медицинской помощи в условиях круглосуточного стационара осуществляется круглосуточно.

#### **5. Порядок обращения за медицинской помощью**

5.1. Консультации специалистов в амбулаторно-поликлинических условиях проводятся по предварительной записи (в исключительных случаях при наличии свободного талона — без записи).

5.2. Медицинская помощь в условиях дневного и круглосуточного стационара оказывается только в плановом порядке, по предварительной записи.

5.3. Записаться на консультацию можно по телефонам: (8412) 45-15-05, 23-12-05, в регистратуре лично.

5.4. Забор крови (иного биологического материала) с целью лабораторного исследования проводится без записи, в порядке живой очереди, в соответствии с графиком работы процедурного кабинета (врача), за исключением случаев, когда забор биологического материала осуществляется врачами-специалистами и сдачи спермы для спермограммы. Указанные исследования проводятся по предварительной записи.

5.5. В регистратуре пациент обслуживается в порядке электронной очереди (по талону с указанием номера в очереди).

5.6. В ООО «ИНМЕД» медицинская помощь осуществляется:

- на платной основе;

- в рамках государственного задания по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи (некоторые услуги оказываются по полису обязательного медицинского страхования (далее — ОМС));

- в рамках добровольного медицинского страхования (далее — ДМС), по полису ДМС согласно определенной Программы ДМС.

5.7. Информация о графике работы медицинского работника, о перечне оказываемых медицинских услуг и ценах, регистрационные документы Общества, лицензия, координаты контролирующих органов, Книга жалоб и предложений, информация о возможности получения конкретных услуг по полису ОМС размещена на информационном стенде.

5.8. Сведения об образовании и квалификации медицинских работников имеются у администратора регистратуры.

5.9. При обращении за медицинской помощью пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок ООО «ИНМЕД»;
- соблюдать требования санитарно-эпидемиологического режима;
- исполнять требования пожарной безопасности, а именно, при обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу ООО «ИНМЕД»;

- выполнять назначения лечащего врача, соблюдать рекомендуемую диету;
- оформлять согласие на обработку персональных данных;
- оформлять согласие (отказ) на смс-информирование;
- в установленном порядке оформлять согласие или отказ на медицинское вмешательство;

- уважительно относиться к медицинскому и иному персоналу, быть доброжелательным и вежливым по отношению к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу ООО «ИНМЕД».

5.10. В помещениях ООО «ИНМЕД» запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
- курение, распитие спиртных напитков, употребление наркотических (токсических) веществ;
- появление в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- громко разговаривать, шуметь;
- играть в азартные игры;
- пользоваться мобильным телефоном во врачебных кабинетах, во время оказания медицинской помощи;
- оставлять детей без присмотра.

## **6. Особенности обращения за медицинской помощью в поликлиническое отделение**

6.1. Консультации специалистов в амбулаторно-поликлинических условиях проводятся по предварительной записи (в исключительных случаях при наличии свободного талона — без записи).

6.2. Записаться на консультацию можно по телефонам: (8412) 45-15-05, 23-12-05, в регистратуре лично.



6.3. Забор крови (иного биологического материала) с целью лабораторного исследования проводится без записи, в порядке живой очереди, в соответствии с графиком работы процедурного кабинета (врача), за исключением случаев, когда забор биологического материала осуществляется врачами-специалистами и сдачи спермы для спермограммы. Указанные исследования проводятся по предварительной записи.

6.4. Медицинские услуги в амбулаторно-поликлинических условиях оказываются на платной основе, некоторые услуги оказываются по полису ОМС (бесплатно), также медицинскую помощь можно получить по полису ДМС.

6.5. Для заключения Договора об оказании платных медицинских услуг пациенту необходимо предоставить администратору документ, удостоверяющий личность (паспорт).

6.6. При оказании медицинских услуг детям в возрасте до 14 лет, договор заключается с одним из родителей согласно паспорта и свидетельства о рождении ребенка. В таком случае в договоре заказчиком является родитель, а пациентом - ребенок.

6.7. Договор составляется в 2-х экземплярах для каждой из сторон.

6.8. Оплата услуг пациентом (заказчиком) производится до получения услуг.

6.9 Пациенту (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

6.10. Для получения медицинской помощи в рамках государственного задания по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи пациенту необходимо предоставить администратору ООО «ИНМЕД» документ, удостоверяющий личность (паспорт), полис ОМС (для оказания медицинских услуг ребенку — паспорт родителя (законного представителя), свидетельство о рождении ребенка, полис ОМС на ребенка).

6.11. Для получения медицинской помощи по ДМС пациенту необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность, полис ДМС, гарантийное письмо страховой компании.

6.12. Лабораторное исследование может проводиться при самостоятельном обращении пациента без оформления направления в рамках оказания платных медицинских услуг.

6.13. Запись на консультативные осмотры, оформление договоров, прием денежных средств за оказание медицинских услуг, выдача результатов анализов, консультирование о режиме работы врачей-специалистов, ценах на услуги, оформление паспортной части карт амбулаторного больного (больного дневного стационара, круглосуточного стационара), обеспечение оформления пациентами установленных форм информированных согласий осуществляется администраторами ООО «ИНМЕД».

## **7. Особенности обращения за оказанием медицинской помощи в условиях дневного стационара**

7.1. Медицинские услуги в условиях дневного стационара оказываются на платной основе, некоторые услуги оказываются по полису ОМС (бесплатно), также медицинскую помощь можно получить по полису ДМС.

7.2. Для заключения Договора об оказании платных медицинских услуг пациенту необходимо предоставить администратору документ, удостоверяющий личность (паспорт), направление лечащего врача.

7.3. Договор составляется в 2-х экземплярах для каждой из сторон.

7.4. Оплата услуг пациентом (заказчиком) производится до получения услуг.

7.5. Пациенту (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

7.6. Для получения медицинской помощи в рамках государственного задания по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи пациенту необходимо предоставить администратору Общества документ, удостоверяющий личность (паспорт), полис ОМС, направление на госпитализацию (учетная форма № 057/у-04).

7.7. Для получения медицинской помощи по ДМС пациенту необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность, полис ДМС, гарантийное письмо страховой компании.

7.8. Для оказания медицинских услуг в условиях дневного стационара пациенту необходимо иметь результаты обследования, ранее назначенные лечащим врачом.

## **8. Особенности обращения за оказанием медицинской помощи в условиях круглосуточного стационара**

8.1. В условиях круглосуточного стационара плановая специализированная и высокотехнологичная медицинская помощь оказывается на платной основе, а также в рамках государственного задания по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи.

8.2. Госпитализация осуществляется по предварительной записи, при наличии направления на госпитализацию (учетная форма № 057/у-04) и результатов обследования.

8.3. Высокотехнологичная медицинская помощь проводится по решению врачебной комиссии ООО «ИНМЕД».

Основанием для госпитализации пациента с целью оказания высокотехнологичной медицинской помощи является решение врачебной комиссии ООО «ИНМЕД» по отбору пациентов на оказание высокотехнологичной медицинской помощи.

8.4. Для заключения Договора об оказании платных медицинских услуг пациенту необходимо предоставить администратору документ, удостоверяющий личность (паспорт), направление на госпитализацию (учетная форма № 057/у-04).

8.5. Договор составляется в 2-х экземплярах для каждой из сторон.

8.6. Оплата лечения в условиях круглосуточного стационара производится в день госпитализации.

8.7. Пациенту (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

8.8. Для получения медицинской помощи в рамках государственного задания по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи пациенту необходимо предоставить администратору ООО «ИНМЕД» документ, удостоверяющий личность (паспорт), полис ОМС, направление на госпитализацию (учетная форма № 057/у-04).

### **Правила поведения пациентов при лечении в условиях круглосуточного стационара**

В отделениях круглосуточного стационара установлен определенный распорядок дня для пациентов.

При стационарном лечении пациент может пользоваться личной одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

При лечении в условиях стационара пациент обязан:

- поддерживать чистоту и порядок в палате;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- бережно обращаться с оборудованием и инвентарем клиники;
- незамедлительно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

В помещениях стационара запрещается:

- хранить в палате верхнюю одежду, обувь;
- иметь колющие и режущие предметы;
- использовать электронагревательные приборы;
- включать освещение, телевизор, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
- принимать лекарственные препараты по собственному усмотрению;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, в период тихого часа;
- играть в азартные игры;
- курить, распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства,

психотропные или токсичные вещества в помещениях и на территории клиники;

- громко разговаривать, шуметь;

- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований.

Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению в клинике, а также требования к условиям хранения продуктов (передач) имеются в каждой палате.

Выписка пациентов производится лечащим врачом.

Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые клиника ответственности не несет.

Нарушение Правил поведения в стационаре, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

За нарушение режима и Правил поведения в стационаре пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

#### **Распорядок дня для пациентов круглосуточного стационара**

07:00	подъем
07:00 - 08:00**	измерение температуры тела и артериального давления, выполнение врачебных назначений
08:00 - 08:30	утренний туалет
08:30 - 09:30	завтрак
09:30 - 12:00	врачебный обход
12:00 - 13:00	выполнение врачебных назначений
13:00 - 14:00	обед
14:00 - 15:00	выполнение врачебных назначений
15:00 - 16:00	тихий час
16:00 - 17:00	свободное время
17:00 - 17:30	измерение температуры тела и артериального давления
17:30 - 18:30	ужин
19:00 - 21:00	выполнение врачебных назначений
21:00 - 21:30	второй ужин
21:30 - 22:00	вечерний туалет

22:00 - 07:00

сон

Посещение пациентов с 16:00 до 19:00

### **Перечень разрешенных и запрещенных продуктов питания для передачи пациентам**

#### **Разрешенные продукты:**

1. Молочные, кисломолочные продукты (молоко, кефир, творог, сметана и т.д.). Продукты должны находиться в фабричной упаковке или в пакетах с указанием фамилии пациентки, даты и срока хранения.

2. Фрукты, овощи в ограниченном количестве.

3. Вода минеральная, соки, компоты.

#### **Запрещенные продукты:**

1. Копченые мясные и колбасные изделия.

2. Молочные и кисломолочные продукты домашнего приготовления.

3. Рыбные изделия, консервы, салаты.

4. Грибы, ягоды.

5. Арбуз, дыня, бананы, виноград.

6. Яйца.

7. Супы, вторые блюда домашнего приготовления.

8. Мороженое.

9. Майонез.

10. Зелень.

11. Торты, пирожные.

12. Ароматические напитки.

13. Спиртные напитки, табачные изделия.

#### **Сроки хранения продуктов в холодильнике:**

- мясо отварное - 24 часа
- курица отварная - 24 часа
- сосиски - сардельки - 48 часов
- рыба жаренная - 48 часов
- молоко - 36 часов
- сливки - 36 часов
- кефир - 24 часа
- сметана - 72 часа
- творог - 36 часов
- сырки - 6 часов

- масло - 10 дней
- колбаса - 12 дней
- сыр - 14 дней
- блинчики с мясом - 12 часов.

## **9. Порядок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них**

9.1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в ООО «ИНМЕД» информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

9.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Результаты анализов выдаются лично пациенту исключительно по предъявлению Договора об оплате медицинских услуг и паспорта. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям при предъявлении Договора об оплате медицинских услуг и паспорта.

9.3. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг (далее соответственно - запрос, информационные системы), который составляется в свободной форме и содержит:

- 1) сведения о пациенте:
  - а) фамилия, имя, отчество (при наличии);
  - б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
  - в) адрес места жительства (места пребывания);

г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе;

3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

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

9.4. В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту либо его законному представителю предоставляется их копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов:

1) медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;

2) медицинская карта стационарного больного;

4) история развития ребенка;

б) индивидуальная карта беременной и родильницы;

12) медицинская карта прерывания беременности.

9.5. 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.

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.

9.6. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 9.3. настоящих Правил, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя старшая медицинская сестра информирует главного врача ООО «ИНМЕД», по поручению которого делопроизводитель в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня

регистрации в медицинской организации запроса.

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

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится старшей медицинской сестрой в медицинские документы пациента.

9.8. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения или цифровые изображения на цифровых носителях.

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

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.

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

9.11. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью (при наличии), на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе).

9.12. Работник медицинской организации, на которого возложены функции по предоставлению пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них — старшая медицинская сестра ООО «ИНМЕД», осуществляет:

- 1) контроль за регистрацией 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 (далее - журнал).

9.13. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая должна содержать:

- 1) сведения о пациенте, указанные в подпункте 1 пункта 9.3. настоящего



Порядка;

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 2 пункта 9.3., абзаце втором пункта 9.3. настоящих Правил;

3) дату подачи запроса и дату выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них или дату направления медицинских документов (их копий) и выписок из них в форме электронных документов, а также адрес электронной почты пациента или его законного представителя;

4) наименование выданного документа с указанием его типа: оригинал, копия, выписка (в случае выдачи копий медицинских документов и выписок из них указывается период времени, за который они выданы);

5) срок возврата оригиналов медицинских документов;

6) подпись пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий) и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронных документов);

7) сведения о медицинском работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись (усиленная квалифицированная электронная подпись в случае ведения журнала в электронной форме):

## **10. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией**

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

10.2. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну

10.3. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, указанного в подпункте 10.2. пункта 10 настоящих Правил, с медицинской документацией, является поступление в медицинскую организацию запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя либо лица, указанного в подпункте 10.2. пункта 10 настоящих Правил, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос). 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).

10.3. Письменный запрос содержит следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо лица, указанного в подпункте 10.2. пункта 10 настоящих Правил;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);

д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);

е) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в подпункте 10.2. пункта 10 настоящих Правил, желает ознакомиться с медицинской документацией;

ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;

з) номер контактного телефона (при наличии).

10.4. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в ООО «ИНМЕД». Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес ООО «ИНМЕД».

10.5. Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в ООО «ИНМЕД» делопроизводителем. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса делопроизводитель доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

10.6. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом ООО «ИНМЕД», в случаях ее отсутствия заместителем главного врача по медицинской части.

10.7. В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в подпункте 10.2. пункта 10 настоящих Правил настоящего Порядка, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), делопроизводителем о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы ООО «ИНМЕД», а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

10.8. Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным в подпункте 10.2. пункта 10 настоящих Правил, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

10.9. Ознакомление пациента, его законного представителя либо лица, указанного в подпункте 10.2. пункта 10 настоящего Приказа настоящих Правил, с медицинской документацией осуществляется в 102 кабинете в присутствии старшего администратора, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы ООО «ИНМЕД».

10.10. Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в подпункте 10.2. пункта 10 настоящих Правил, для ознакомления

оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в в подпункте 10.2. пункта 10 настоящих Правил, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

10.11. В медицинскую документацию пациента старшим администратором вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо лица, указанного в подпункте 10.2. пункта 10 настоящих Правил, с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

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

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации указываются в письменном запросе и заверяются подписью заместителя главного врача по медицинской части. Заместитель главного врача по медицинской части обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

## **11. Соблюдение врачебной тайны**

11.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

11.2. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей, за исключением следующих случаев:

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях допускается с письменного согласия гражданина или его законного представителя. Согласие на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, может быть выражено также в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

После смерти гражданина допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, супругу (супруге), близким родственникам (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам) либо иным лицам, указанным гражданином или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих

врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, по их запросу, если гражданин или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

11.3. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно, а также в связи с исполнением осужденным обязанности пройти лечение от наркомании и медицинскую и (или) социальную реабилитацию;

3.1) в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему, не достигшему возраста старше пятнадцати лет, или больным наркоманией несовершеннолетним, не достигшим возраста старше шестнадцати лет, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) в целях информирования органов внутренних дел:

а) о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

б) о поступлении пациента, который по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может сообщить данные о своей личности;

в) о смерти пациента, личность которого не установлена;

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» несчастного случая

с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивную подготовку и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями).

## **12. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

12.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

12.2 Письменное обращение должно быть оформлено на имя главного врача или заместителя главного врача по медицинской части ООО «ИНМЕД», с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя, почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

12.2.1. В обращении заявитель излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

12.3. Обращение, поступившее в ООО «ИНМЕД» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями). В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

12.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

12.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня

регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

12.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

12.8. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

12.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В указанном случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

12.10. Письменное обращение, поступившее в ООО «ИНМЕД» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями), главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12.12. Личный прием граждан в ООО «ИНМЕД» проводится главным врачом по адресу: ул. Рахманинова, 3К, 1-ый этаж, кабинет 118. График приема: каждая последняя среда месяца 13:00 до 14:00.