

**УТВЕРЖДЕНО**  
Генеральным директором  
ООО «Международный центр фертильности»



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ  
для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей  
ООО «Международный центр фертильности»**

Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих лиц и иных лиц ООО «Международный центр фертильности» (вместе с порядком ознакомления с информацией о состоянии здоровья) (далее по тексту – «Правила») приняты и утверждены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – «ФЗ № 323-ФЗ»), и обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории, в здании ООО «Международный центр фертильности», г. Санкт-Петербург, проспект Загородный, дом 18/2, Литер А, пом.1-Н, оф.10. Настоящие правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

**1. Права и обязанности пациента:**

**1.1.** При обращении за медицинской помощью в ООО «Международный центр фертильности» (далее по тексту - «Клиника») и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача с учетом его согласия;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о Клинике, осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах (уровне их образования и квалификации) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах диагностики и лечения, связанном с

ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

- на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Клиники, а также к руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд.

## **1.2. Обязанности пациента:**

**При посещении Медицинских центров, пациенты, сопровождающие их лица, иные посетители обязаны:**

- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;
- соблюдать настоящие Правила;
- удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять требования и предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету, сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья.
- являться на прием к врачу или на процедуру по предварительной записи;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к пациентам Клиники;
- соблюдать общественный порядок;
- не допускать нарушение общественного порядка;
- соблюдать требования противопожарной безопасности
- уважительно относиться к чужой врачебной тайне;



- своевременно являться на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции в соответствии с предварительной записью, а в случае невозможности явиться – не позднее чем за сутки уведомить об этом сотрудников Клиники. В случае если пациент опаздывает на приём по предварительной записи на десять минут и более, врач или иной специалист Клиники будет вправе приступить к приёму последующего пациента с предложением опоздавшему пациенту ожидать приема, либо же пациенту будет предложен прием у другого врача или иного специалиста той же специальности, а в случае невозможности такого приема, пациенту будет предложено записаться на прием на другое время.

## **2. Правила поведения пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей Клиники**

### **2.1. В Клинике запрещается:**

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил), за исключением холла, расположенного на первом этаже здания;
- курить табачные изделия, а также употреблять электронные сигареты, вейпы и иные системы нагревания и/или горения табака, иные курительные изделия, за исключением специально отведенных для этого мест;
- употреблять алкогольные напитки, иные спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, а также иметь их при себе.
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, за исключением случаев необходимости в получении неотложной или экстренной медицинской помощи;
- вмешиваться в деятельность медицинского и немедицинского персонала, мешать их работе;
- иметь при себе предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) могут представлять угрозу безопасности, жизни и здоровью окружающих, в том числе, но не исключительно:
  - a. Огнестрельное, травматическое, пневматическое, газовое, холодное и любое другое оружие и боеприпасы, электрошокеры, а также их макеты, имитаторы и муляжи;
  - b. Взрывчатые, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, ядовитые, отравляющие, едкие и коррозирующие вещества;
  - c. Газовые баллончики и аэрозольные распылители;
  - d. Окислители, органические перекиси, отбеливатели, опасные биологические вещества;
  - e. Крупногабаритные предметы;
  - f. Иные предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации.
- пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенными для использования посетителями;
- находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала Клиники;
- пользоваться медицинским оборудованием (медицинскими изделиями) Клиники самостоятельно;
- проносить/приводить с собой любых животных;
- бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам, сидеть на ступеньках и перилах;
- проводить какие-либо видео, фотосъёмки, аудиозаписи (включая съёмку/записи на фотокамеры, видеокамеры и диктофоны, встроенные в мобильные телефоны и другие устройства, а также на вебкамеры, встроенные в ноутбуки, нетбуки и т.п.), поскольку иное нарушало бы действующее законодательство о защите

персональных данных, ставило бы под угрозу разглашение врачебной тайны, мешало бы законной деятельности того или иного врача при оказании медицинской помощи.

2.2. Нарушение Правил может повлечь за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, в том числе гражданско-правовую, которая может выразиться в расторжении договора на оказание платных медицинских услуг и взыскании убытков, административную или уголовную ответственность в связи с воспрепятствованием законной деятельности врачей при оказании медицинской помощи, незаконного сбора персональных данных и т.д.

### **3. Порядок ознакомления пациента с информацией о состоянии здоровья:**

3.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации 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.

3.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

3.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

3.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом 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.

3.5. Пациент имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Супруг (супруга), близкие родственники (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 получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

3.6. Основаниями для ознакомления пациента, либо лица, указанного в п. 3.5 Правил, с медицинской документацией, является поступление в медицинскую организацию запроса,



в том числе в электронной форме, о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

Данный запрос содержит следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента, либо лица, указанного в п. 3.5 Правил;

б) место жительства (пребывания) пациента;

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

г) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент желает ознакомиться с медицинской документацией;

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

е) номер контактного телефона (при наличии).

Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в Клинику. Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес Клиники.

Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в Клинике. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник Клиники 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.

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, либо лицо, указанное в п. 3.5 Правил, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником медицинской организации о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

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

Ознакомление пациента с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы медицинской организации.

Перед передачей пациенту 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 вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента 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.

3.7. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент 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 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) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- 3) сведения о способе получения пациентом 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 иных информационных систем, указанных в Положении.
- 4) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

В случае направления запроса пациентом о предоставлении оригиналов медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, медицинской карты стационарного больного предоставляется их копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов.

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.

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.

В случае отсутствия в запросе необходимых сведений медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

Предоставление пациенту копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Запись о предоставлении пациенту копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в Клинике соответствующих архивных данных.

Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

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 Клиники.

Работник Клиники, на которого возложены функции по предоставлению пациенту медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет:

- 1) регистрацию запросов в день их поступления;
- 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).

#### **4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и клиникой**

4.1. В случае нарушения прав пациента последний может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю Клиники, или выбрать иные способы защиты своих прав.

4.2. Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у старшего администратора в регистратуре Клиники или отправить по электронной почте [info@mcfclinic.ru](mailto:info@mcfclinic.ru). Обращение пациента обязательно будет рассмотрено администрацией в течение 10 дней.

О результатах будет сообщено в определенном пациентом порядке.

4.3. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **5. Ответственность**

5.1. Пациент несёт ответственность 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.

5.2. В случае нарушения пациентами или посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие



замечания, вызвать сотрудников охраны и/или полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиник и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях, неисполнение законных требований сотрудников Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;

5.4. Лечащий врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию главным врачом), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.