

ФЕДЕРАЛЬНОЕ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«МЕДИКО-САНИТАРНАЯ ЧАСТЬ № 152»  
(ФГБУЗ МСЧ № 152 ФМБА РОССИИ)**

ПРИКАЗ

№ \_\_\_\_\_

Дзержинский

**Об утверждении «Правил внутреннего распорядка для  
потребителей медицинских услуг ФГБУЗ МСЧ № 152 ФМБА России».**

В соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приказываю:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ФГБУЗ МСЧ № 152 ФМБА России (приложение);
2. Заместителю начальника по медицинской части А.Ф. Белобородому обеспечить размещение «Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ФГБУЗ МСЧ № 152 ФМБА России на информационных стендах, а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ФГБУЗ МСЧ № 152 ФМБА России;
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

И.С.Арабаджян

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ФГБУЗ МСЧ № 152 ФМБА России**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее - Правила) **Федерального государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Медико-санитарная часть № 152 Федерального медико-биологического агентства»** (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением, при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Учреждения.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.3. Внутренний распорядок для потребителей медицинских услуг определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями по Учреждению и иными локальными нормативными актами.

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

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг должны находиться в доступном для пациентов месте, на информационных стендах, а также размещаться на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

1.6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

## 2. Права пациента

Пациент имеет право на:

- 2.1. медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
- 2.2. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 2.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 2.4. получение консультаций врачей-специалистов;
- 2.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 2.6. получение лечебного питания при нахождении на стационарном лечении;
- 2.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 2.8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 2.9. отказ от медицинского вмешательства;
- 2.10. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 2.11. получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- 2.12. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в том числе для защиты своих прав, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;
- 2.13. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты его прав

2.14. в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Учреждения;

2.15. иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

### **3. Обязанности пациента**

Пациент обязан:

3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.

3.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

3.5. Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка Учреждения для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Учреждения;

3.6. представить необходимые для ведения персонифицированного учета сведения: - фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

3.7. дать письменное согласие на обработку персональных данных;

3.8. дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказаться от медицинского вмешательства.

Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

- 1) 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) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической

экспертизы.

3.9. дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

3.10. Соблюдать установленный режим работы Учреждения, нормы поведения в Учреждении.

3.11. Уважительно относиться к другим пациентам и медицинским работникам Учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.12. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.

3.13. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

3.14. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.

3.15. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.

3.16. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

3.17. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Учреждения.

3.18. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

3.19. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Учреждения.

3.20. Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и порядок.

3.21. Соблюдать настоящие Правила.

3.22. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

#### **4. Пациентам запрещается**

4.1. Проносить в здания и кабинеты Учреждения 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.

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

4.3. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Учреждения, в которых осуществляются ремонтные работы.

4.4. Пользоваться служебным телефоном Учреждения.

4.5. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения.

4.6. Выносить из помещений Учреждения медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.

4.7. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации.

4.8. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения.

4.9. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях.

4.10. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.

4.11. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

4.12. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.

4.13. Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения.

4.14. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения.

4.15. Посещать Учреждение с домашними животными.

4.16. Преграждать проезд служебному транспорту к зданиям Учреждения.

## **5. Особенности внутреннего распорядка стационара**

5.1. Приём пациентов, поступающих в стационар Учреждения, осуществляется в приёмном отделении. При поступлении в стационар пациент предоставляет направление на госпитализацию, страховой медицинский полис (обязательного и/или добровольного

медицинского страхования), документ, удостоверяющий личность, СНИЛС. На госпитализируемых больных заводят соответствующую медицинскую документацию, их вещи принимают на хранение по описи на склад личных вещей (гардероб) или передают сопровождающему лицу. В приёмном отделении производится осмотр пациента на наличие педикулёза, инфекционные и кожные заболевания.

5.2. При стационарном лечении пациент может:

- пользоваться личным бельём, одеждой и обувью.
- принимать посетителей в установленные часы и специально отведённом месте, за исключением периода карантина

5.3. При лечении (обследовании), в условиях стационара пациент обязан:

- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- своевременно ставить в известность дежурный медперсонал об ухудшении состояния своего здоровья.

5.4. Посещение пациента в стационаре осуществляется:

- в будние дни с 16:00 до 19:00;
- в выходные и праздничные дни с 11:00 до 13:00 и с 16:00 до 19:00.

5.5. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые администрация Учреждения ответственности не несёт.

5.6. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

## **6. Особенности внутреннего распорядка поликлиники**

6.1. Медицинская помощь населению в поликлинике оказывается в понедельник, среду, четверг и пятницу : с 7:30 до 18:00, а по вторникам с 7:30 до 19:00. При обращении в регистратуру пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность, действующий страховой полис (обязательного и/или добровольного медицинского страхования) и страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС). В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса.

6.2. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.

6.3. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам

осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, записи по телефону 8 (495) 551-66-55 или путем электронной записи через официальный сайт Учреждения в сети Интернет - [www.msch152.ru](http://www.msch152.ru)

6.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения администрацией Учреждения, пациент может получить в регистратуре в устной форме, либо наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Учреждения.

6.5. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами время приема может изменяться.

6.6. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается руководителем поликлиники.

6.7. Сотрудники регистратуры и врачи Учреждения имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;

6.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

6.9. При обращении в поликлинику по программе ОМС, пациенты обязаны предоставить следующие документы:

- оригинал полиса обязательного медицинского страхования;
- паспорт;
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС)

В случае отсутствия данных документов или одного из них, регистратор обязан отказать в оказании медицинской услуги по программе государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи.

## **7. Правила посещения родственниками пациентов в отделении анестезиологии и реанимации**

Посещение родственниками пациентов отделения анестезиологии и реанимации разрешается при выполнении следующих условий:

7.1. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

7.2. Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.



- 7.3. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.
- 7.4. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.
- 7.5. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.
- 7.6. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.
- 7.7. Одновременно разрешается находиться в палате не более, чем двум посетителям.
- 7.8. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.
- 7.9. Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.
- 7.10. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

## **8. Взаимодействие пациента и лечащего врача**

Лечащий врач:

- 8.1. Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- 8.2. По просьбе пациента или его законного представителя предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- 8.3. Предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- 8.4. По требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- 8.5. При необходимости созывает консилиум врачей;
- 8.6. По согласованию с руководителем Учреждения, в порядке, предусмотренном

Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;

## **9. Первичный и повторный приемы врача-специалиста**

9.1. Под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более чем через два месяца с момента первого обращения, независимо от причины обращения;

9.2. Под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу - специалисту в течение двух месяцев с момента первичного обращения;

9.3. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более двух месяцев, следующий прием того же специалиста считается первичным;

9.4. Обращение пациента к тому же врачу — специалисту, имевшее место в течение двух месяцев в других ЛПУ, не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в Учреждении как повторного.

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

10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

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

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

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

10.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного

заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

## **11. Порядок разрешения конфликтов.**

11.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

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

## **12. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания**

12.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

12.2. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

12.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

12.4. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

## **13. Ответственность за нарушение Правил:**

13.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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.

13.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

13.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи,

неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

