

Утверждены  
приказом начальника ЛРКЦ № 439  
от «08» октября 2018г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**для пациентов федерального государственного бюджетного учреждения  
«Лечебно-реабилитационный клинический центр»  
Министерства обороны Российской Федерации**

### **I. Общие положения**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Уставом ФГБУ «ЛРКЦ» Минобороны России (далее Центр) и иными нормативно-правовыми актами.

1. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Центре при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, создания гарантий безопасности работников Центра и граждан при посещении ими Центра.

2. Настоящие Правила включают:

2.1. Порядок обращения в Центр.

2.2. Права пациентов.

2.3. Правила поведения пациентов и иных посетителей Центра.

2.4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

2.5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

2.6. Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации.

2.7. График работы Центра и его должностных лиц.

2.8. Ответственность за нарушение Правил.

3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов, сопровождающих лиц и посетителей на протяжении всего времени, пока они находятся на территории Центра.

4. Настоящие Правила размещены на информационном стенде Центра, а также на сайте Центра в сети интернет, в кабинете оформления платных услуг. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

## **II. Порядок обращения пациентов в Центр**

1. Пациентами Центра являются:

- лица, прикрепленные к ЛРКЦ в соответствии с Приказом начальника ГВМУ Министерства обороны Российской Федерации от 13 октября 2017 года № 111 « Об утверждении Положения по организации медицинской помощи в военно-медицинских организациях Министерства обороны Российской Федерации, дислоцированных в городе Москве и Московской области» (далее –Приказ № 111).

- лица, прикрепленные к ЛРКЦ на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Центром и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся Заказчиком услуги.

2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий вход на территорию Центра осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность и пропуска (для пациентов, прикрепленных на медицинское обслуживание в Центре в соответствии с Приказом № 111) , оформление пропуска осуществляется в регистратуре. Для лиц, прикрепленных к Центру на основании договоров ДМС – на основании документа, удостоверяющего личность и полиса ДМС. Для лиц, получающих разовые платные медицинские услуги - на основании талона, выданного администратором Центра и документа, удостоверяющего личность.

При обращении в Центр для получения экстренной медицинской помощи сотрудники охраны, обеспечивающие пропускной режим на территории Центр, вызывают по внутреннему телефону сотрудников отделения неотложной помощи и помощи на дому.

В случае, когда пациент забыл пропуск, его проход на территорию Центра допускается по предъявлении сотруднику охраны документа, удостоверяющего личность, при условии, что сведения о пациенте совпадают с данными, имеющимися в медицинской информационной системе, проверка данных осуществляется администратором.

Проход на территорию поликлиники законного представителя пациента (опекуна, попечителя) осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего его назначение законным представителем пациента.

По просьбе пациента допускается проход на территорию Центра сопровождающих его лиц (не являющихся пациентами). Сведения о сопровождающем пациента лице заносятся сотрудником охраны в журнал учета посетителей на основании документа, удостоверяющего его личность.

3. При первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту вносятся также серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

4. Медицинская карта пациента является собственностью Центра и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Центра.

5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу по многоканальному телефону 8-499-723-07-61, или через терминалы самозаписи, установленные в холле, или через администратора.

6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения начальником Центра и его заместителями, пациент или его законный представитель может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения, либо на официальном сайте Центра.

8. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Центр вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату).

9. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

### **III. Права пациентов**

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

1.2. Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

1.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

1.5. Перевод к другому лечащему врачу с разрешения начальника Центра при согласии другого врача (не чаще одного раза в год).

1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

1.7. Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами.

1.8. Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

1.9. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

1.10. Иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

2.1. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан.

2.2. Лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда".

2.3. Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период.

2.4. Лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог.

2.5. Ветераны боевых действий.

2.6. Члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий.

2.7. Герои Социалистического Труда; полные кавалеры ордена Славы; Герои Советского Союза; Герои Российской Федерации; члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы; полные кавалеры ордена Трудовой Славы; вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда или полные кавалеры ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы).

2.8. Граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий.

2.9. Реабилитированные лица.

2.10. Лица, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России".

2.11. Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф.

2.12. Иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно в регистратуру Центра, работники которой организуют ему внеочередной прием к врачу. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач организует их предоставление в первоочередном порядке.

3. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются врачами-специалистами вне очереди.

#### **IV. Правила поведения пациентов и иных посетителей Центра**

1. Пациент, его законный представитель, иные посетители ЛРКЦ обязаны:

- 1.1. Соблюдать настоящие Правила.
- 1.2. Соблюдать внутренний распорядок работы поликлиники.
- 1.3. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- 1.4. Соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях ЛРКЦ.
- 1.5. Бережно относиться к имуществу Центра.
- 1.6. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

1.7. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи.

1.8. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра.

1.9. Предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

1.10. Выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности.

1.11. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

1.12. Являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи.

1.13. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в отделения Центра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

1.14. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Центра.

2. Пациенты и иные посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Центра. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом Центр (его работники) вправе осуществлять (производить) видеозапись лиц, находящихся на территории Центра и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Центра считаются предупрежденными о проведении в отношении них видеозаписи.

3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

3.1. Проносить на территорию Центра крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.).

3.2. Проносить в Центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

3.3. Посещать Центр с домашними животными.

3.4. Курить за пределами мест, специально отведенных для курения, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и др. помещениях.

3.5. Распивать на территории Центра спиртные напитки. Входить в Центр в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Центра сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов.

3.6. Самовольно проникать в служебные помещения Центра.

3.7. Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.).

3.8. Пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.

3.9. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями, включать освещение, аудио-и видеоаппаратуру.

3.10. Выразаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Центра, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами.

3.11. Производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Центра, пользоваться служебными телефонами Центра.

3.12. Производить фото- и видеосъемку на территории Центра без предварительного разрешения администрации.

3.13. Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках в помещении Центра.

3.14. Выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях.

3.15. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации.

3.16. Оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Центра.

3.17. Передавать пропуск или полис ДМС, предоставляющий право на проход на территорию Центра, другому лицу.

3.18. Оставлять малолетних детей без присмотра.

3.19. Выносить из Центра документы, полученные для ознакомления.

3.20. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

## **V. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Закон).

1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Центра или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан, или обратиться к руководству ЛРКЦ в письменном виде.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом.

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

5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6. Письменное обращение, поступившее руководству Центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Законом.

7. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Центра, направляется по почтовому адресу (адресу электронной почты), указанному в обращении.

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

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными медицинскими работниками Центра. 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.

2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается 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. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

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

## **VII. Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации**

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется в окне оформления листков нетрудоспособности в регистратуре. Документом, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у - для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (службы), учебы. В случае заболевания обучающихся - студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

2. Для проставления печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются в окно оформления листков нетрудоспособности.

3. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, **отражающие** состояние здоровья пациента, предоставляются в течение трех рабочих дней на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

## **VIII. График работы Центра и его должностных лиц**

1. График работы Центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на официальном сайте Центра, а также на информационных стендах.

2. Режим работы Центра и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни,



время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

3. Прием пациентов (их законных представителей) начальником Центра или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на официальном сайте Центра, на информационных стендах или у администратора.

## **IX. Ответственность за нарушение Правил**

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.

2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

3. При нарушении пациентами, прикрепленными к Центру на основании договора оказания платных медицинских услуг (в т.ч. договора добровольного медицинского страхования) настоящих Правил, Центр вправе открепить пациента от медицинского обслуживания без права повторного прикрепления или расторгнуть договор на оказание платных медицинских услуг.

4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут гражданскую, административную и уголовную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

6. В случае причинения ущерба имуществу Центра пациент обязан возместить ущерб в соответствии с требованиями, установленными действующим гражданским законодательством.

7. Центр и его сотрудники имеют право обратиться в суд или правоохранительные органы для защиты своих нарушенных прав и привлечения пациента к установленной законом ответственности.

8. Лечащий врач по согласованию с начальником Центра имеет право 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.

---