

**ПРАВИЛА**  
**внутреннего распорядка для потребителей услуг**  
**Федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный научный**  
**центр реабилитации инвалидов им Г.А. Альбрехта» Министерства труда и**  
**социальной защиты Российской Федерации (ФГБУ «ФНЦРИ им.Г.А.Альбрехта»**  
**Минтруда России)**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ФГБУ «ФНЦРИ им. Г.А. Альбрехта» Минтруда России (далее Центр) являются организационно правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Центре, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Центром.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Центра и его должностных лиц;
- информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в Центр.

2.1. Медицинская помощь населению осуществляется в плановом порядке непосредственно в Центре.

2.1.2. В условиях стационара круглосуточно.

2.1.3. В условиях консультативно-поликлинического отделения ежедневно с понедельника по пятницу с 09.00 до 16.00.

2.2. При обращении в Центр пациент (представитель) вправе обратиться в регистратуру учреждения лично, либо представить медицинские документы для заочного рассмотрения медицинской комиссией учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис.

2.3. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации. Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре.

2.4. Прием врачом специалистом осуществляется в день обращения пациента или по предварительной записи по телефону: регистратура 543-54-81.

2.5. Информацию о времени приема врачей, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле КПО, а также с помощью сети "Интернет" на официальном сайте Центра.

2.6. При наличии показаний для стационарного лечения пациента врачом выдается вызов на госпитализацию.

2.7. Госпитализация осуществляется в соответствии с порядком госпитализации.

### 3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на: уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

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

3.3. Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

3.5. Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (его структурного подразделения) при согласии другого врача;

3.6. Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

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

3.8. Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.9. Обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

3.10. 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;

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

### 4. Пациент обязан:

4.1. Соблюдать режим работы учреждения;

4.2. Соблюдать правила внутреннего распорядка Центра для пациентов;

4.3. Правила поведения в общественных местах; соблюдать требования пожарной безопасности; соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе); соблюдать установленный в

- учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 4.4. Соблюдать рекомендуемую врачом диету;
  - 4.5. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
  - 4.6. Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
  - 4.7. 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;
  - 4.8. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу учреждения;
  - 4.9. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
  - 4.10. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
  - 4.11. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

## 5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Центром:

- 5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59ФЗ.»
- 5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.
- 5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

- 5.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.8. Письменное обращение, поступившее администрации Центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### 6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента:

- 6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
- 6.2. 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, супругу (-ге), а при его (её) отсутствии близким родственникам.
- 6.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

#### 7. График работы Центра и его должностных лиц:

- 7.1. График работы Центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 7.2. Режим работы Центра и его 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.
- 7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами.
- 7.4. Прием населения (больных и их родственников) администрацией Центра осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне, на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте Центра.
- 7.5. Регламент работы Поликлиники утверждается главным врачом.

#### 8. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг:

- 8.1. В Центре производится оказание платных медицинских услуг по ДМС, за наличный расчет и по договорам с организациями, благотворительными фондами

(юридическими и физическими лицами) на основании Приказа генерального директора «О порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ФГБУ «ФНЦРИ им Г.А. Альбрехта» Минтруда России, согласно утвержденному Прейскуранту медицинских услуг.

8.2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно на стенде Центра и на сайте в сети интернет по адресу: [www.center-albreht.ru](http://www.center-albreht.ru)

9. Заключительные положения:

9.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Центра.

9.2. Центр, а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка ФГБУ «ФНЦРИ им Г.А. Альбрехта» Минтруда России.