



Министерство здравоохранения Российской Федерации

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ЦЕНТР ГЛАЗНЫХ БОЛЕЗНЕЙ ИМЕНИ ГЕЛЬМГОЛЬЦА»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(ФГБУ «НМИЦ ГБ им. Гельмгольца» Минздрава России)

**ПРИКАЗ**

№ 35

«11» января 2021 г.

О правилах поведения пациентов  
и иных посетителей в ФГБУ «НМИЦ ГБ  
им. Гельмгольца» Минздрава России

В соответствии с ч. 3, ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом ФГБУ «НМИЦ ГБ им. Гельмгольца» Минздрава России (далее – Центр),

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие «Правила поведения пациентов и иных посетителей в ФГБУ «НМИЦ ГБ им. Гельмгольца Минздрава России» (далее Правила) с 11.01.2021 г. (Приложение №1).
2. Начальникам отделов и заведующим отделениями разместить на информационных стендах вверенных им подразделений настоящие Правила.
3. Заведующим отделениями ознакомить работников, вверенных им подразделений, с настоящими Правилами под подпись.

4. Заведующему взрослым приемным отделением О.В. Мизеровой и врачу-офтальмологу детского приемного отделения Е.Л. Шуватовой при госпитализации в стационарные отделения и дневной офтальмологический стационар информировать пациентов и сопровождающих их лиц о Правилах с подписью в медицинской карте стационарного больного.
5. Начальнику службы безопасности Е.А. Румянцеву провести инструктаж и ознакомить работников службы охраны с Правилами под подпись.
6. Канцелярии довести приказ до сведения начальников отделов, заведующих отделениями, начальника службы безопасности и ответственных работников, указанных в приказе под подпись.
7. Контроль за выполнением приказа возложить на главного врача Харлампиدي М.П.
8. Настоящий приказ ввести в действие с 11.01.2021 г., приказ № 18 от 09.01.2020 г. считать утратившим силу.

Директор

В.В. Нероев

Исполнитель: М.П. Харлампиди – главный врач



Утверждено  
приказом ФГБУ «НМИЦ ГБ  
им. Гельмгольца» Минздрава России  
от «11» января 2020 г. № 35

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ  
В ФГБУ «НМИЦ ГБ ИМ. ГЕЛЬМГОЛЬЦА»  
МИНЗДРАВА РОССИИ  
(далее – ПРАВИЛА)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, Уставом ФГБУ «НМИЦ ГБ им. Гельмгольца» Минздрава России (далее – Центр), локальными нормативными актами Центра.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей при получении медицинских услуг, сопровождений или посещениях пациентов с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных нарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников Центра, пациентов и посетителей.

**Особо важно:**

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов и иных посетителей на протяжении всего времени, нахождения на территории Центра.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Центра, а также на сайте Центра в сети интернет.

1.6. В целях обеспечения безопасности пациентов и иных посетителей на территории и помещениях Центра ведется видеонаблюдение.

1.7. В случае нарушения пациентом установленных настоящих Правил он может быть выписан из Центра, с указанием причины выписки в медицинской карте стационарного больного и листке нетрудоспособности.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

При обращении за медицинской помощью:

### **Пациент имеет право на:**

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

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

2.3. Выбор врача, перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача, получение консультаций врачей-специалистов, профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

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

2.5. Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения.

2.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством.

- 2.7. Отказ от медицинского вмешательства от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 2.8. Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 2.9. Получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья.
- 2.10. Обращение с жалобой к должностным лицам Центра, в котором ему оказывалась медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или суд.
- 2.11. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов в установленном в Центре порядке.
- 2.12. Получение на основании письменного заявления (в течении 30 дней со дня подачи заявления) медицинских документов, их копий, выписок, отражающих состояние его здоровья.
- 2.13. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
- 2.14. Допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях Центра – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает Правила внутреннего распорядка Центра, а так же права и законные интересы других лиц.
- 2.15. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе.
- 2.16. Отказ от медицинского вмешательства.
- 2.17. Отказ от участия обучающихся по профессиональным образовательным программам медицинского образования в оказании ему медицинской помощи.

2.18. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в соответствии с действующим законодательством.

**Пациент и иной посетитель обязан:**

2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

2.2. Сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания (в том числе информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, принимаемых им медицинских препаратах, представить иные сведения которые могут сказаться на качестве услуг).

2.3. Соблюдать правила поведения пациентов и иных посетителей в Центре.

2.4. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

2.5. Уважительно относиться к медицинским работникам и иным лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также к другим пациентам.

2.6. Посетители и пациенты Центра 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 г. №195-ФЗ (при этом медицинские работники вправе осуществлять фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей Центра и пациентов, оскорбляющих медицинских работников и использовать полученные материалы в качестве доказательства).

2.7. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра, уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.8. Являться на прием и лечение к врачу в установленное и согласованное с врачом время, предупреждать о невозможности явки по уважительной причине, посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, в определенную дату и время.

- 2.9. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача.
- 2.10. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 2.11. Бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Центра.
- 2.12. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы (проходить в отделения Центра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- 2.13. Соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях, согласно статье 12 федерального закона РФ от 23.02.2012 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака».
- 2.14. При обнаружении источников пожара и других ситуаций, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей незамедлительно сообщать об этом дежурному персоналу Центра.
- 2.15. Отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом или перевести в беззвучный режим.

### **3. ОГРАНИЧЕНИЯ, УСТАНОВЛЕННЫЕ В ЦЕНТРЕ**

#### **Пациентам и иным посетителям запрещается:**

- 3.1. Проносить на территорию Центра огнестрельное, газовое, травматическое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества либо иные предметы и средства, применение которых может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- 3.2. Проносить в отделения Центра крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, прогулочные коляски и т. п.), а также спиртные напитки и наркотические или психотропные вещества.
- 3.3. Категорически запрещается во время нахождения в Центре употреблять спиртные напитки, в том числе пиво любой крепости, принимать наркотические или психотропные вещества.
- 3.4. Заходить в Центр в грязной одежде с сильным специфическим запахом.
- 3.5. Передвигаться на следующих средствах передвижения: роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в

- помещениях Центра, за исключением пациентов, которые передвигаются с помощью инвалидной коляски.
- 3.6. Находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации.
  - 3.7. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Центра, не предназначенных для потребления пищи.
  - 3.8. Курить на территории и помещениях Центра.
  - 3.9. Производить на территории фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации.
  - 3.10. Приводить или приносить в Центр животных и птиц.
  - 3.11. Громко разговаривать, шуметь, включать освещение, аудио- и видеоаппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха, либо иным образом нарушать покой других пациентов.
  - 3.12. Оставлять малолетних детей без присмотра.
  - 3.13. Выносить из Центра документы, полученные для ознакомления.
  - 3.14. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.
  - 3.15. Размещать на территории Центра объявления без разрешения администрации.
  - 3.16. Находиться в помещениях Центра в верхней одежде и (или) в грязной обуви, без бахил или сменной обуви.
  - 3.17. Пользоваться служебным лифтом Центра.
  - 3.18. Препраждать проезд санитарного транспорта по территории Центра.
  - 3.19. Находиться на территории Центра в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а равно во внешнем виде, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям.
  - 3.20. Использовать в палатах Центра электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и иную электробытовую технику.
  - 3.21. Покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время «тихого часа».
  - 3.22. Хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки, опасные, легковоспламеняющиеся иные запрещенные предметы.
  - 3.23. Использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах.



3.24. Совершать прогулки по территории Центра во время нахождения на лечении в стационаре, а также выходить за территорию Центра без оформленного надлежащим образом разрешения.

3.25. Получать медицинские услуги, без согласования с лечащим врачом в других медицинских организациях находясь на стационарном лечении в Центре.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА**

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

4.2. В случае причинения ущерба имуществу Центра пациент или иной посетитель обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

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

4.4. Лечащий врач по согласованию с главным врачом 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.

4.5. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (обследования и 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.

#### **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ ИЛИ ИНЫМИ ПОСЕТИТЕЛЯМИ И ЦЕНТРОМ.**

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

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Центра или дежурному врачу (в вечернее время, выходные и праздничные

дни) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Центра в письменном виде.

5.2. При личном приеме пациент или посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. 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 карточке личного приема. В остальных случаях, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4. 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.

5.5. Пациент или иной посетитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. В случае необходимости в подтверждении своих доводов, пациент или иной посетитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее в центр, рассматривается 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, указанным в данном разделе.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.