Утверждаю
Заместитель директора
по медицинской части
ФБУ Центра реабилитации
СФР «Вольгинский»
_____ А.В. Кузнецов
«25» сентября 2026

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для пациентов Федерального бюджетного учреждения Центра реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации «Вольгинский»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов Федерального бюджетного учреждения Центра реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации «Вольгинский» (далее соответственно – Правила, Центр, Фонд) являются организационно-правовым документом, утверждаемым приказом руководителя Центра, и регламентирующим поведение граждан, находящихся на лечении в Центре (далее – пациенты), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (сопровождающим его лицом) и Центром, и распространяются на все структурные подразделения Центра.

1.2. Целью настоящих Правил является реализация прав пациента, создание благоприятных условий для получения пациентом своевременной медицинской помощи, повышение качества и безопасности медицинской деятельности, соблюдение общественного порядка, предупреждение и пресечение террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно - эпидемиологического режима, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных пациентов Центра

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Уголовным кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Федеральными законами Российской Федерации: от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»; постановлениями Правительства Российской Федерации: от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских

услуг», от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»; приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации: от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», от 22.11.2004 № 256 «О Порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение»; приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации: от 20.12.2012 № 1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства», от 05.05.2016 № 279н «Об утверждении порядка организации санаторно-курортного лечения», от 25.12.2025 №2121 Постановление правительства РФ "Об утверждении Правил предоставления и оплаты услуг по санаторно-курортному лечению и медицинской реабилитации лиц, указанных в части 11 статьи 7 Федерального закона «О бюджете Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации на 2026 год и на плановый период 2027 и 2028 годов», в реабилитационных центрах Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации", нормативными актами Фонда и иными нормативными актами.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок приема и размещения пациентов;
- порядок обращения пациента в Центр;
- права и обязанности пациента;
- правила поведения пациентов;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или иным лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Центром;
- график работы Центра и его должностных лиц;
- информация о порядке оказания платных медицинских услуг в Центре;
- заключительные положения.

1.6. Настоящие Правила размещены на информационных стендах Центра в доступных для пациентов местах, а также на официальном сайте Центра.

2. Порядок приема и размещения пациентов

2.1 При оформлении в Центр пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС, санаторно-курортную карту.

2.2 Пациент, являющийся застрахованным лицом, поступающий в Центр на медицинскую реабилитацию в период временной нетрудоспособности, предоставляет: документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий полис обязательного медицинского страхования, направление на оказание услуг по медицинской реабилитации,

выписку из медицинской карты, эпикриз(ы) предшествующего(их) этапа(ов) лечения с результатами дополнительных клинико-диагностических исследований, данные листка нетрудоспособности.

2.3 Пациент, поступающий в Центр на медицинскую реабилитацию по линии Фонда обязательного медицинского страхования предоставляет: документ, удостоверяющий личность (паспорт), полис ОМС, СНИЛС, направление по форме 057-у, выписку из амбулаторной карты.

2.4 Пациент, являющийся ветераном боевых действий, поступающий в Центр на медицинскую реабилитацию предоставляет: документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС, направление по форме 057-у, данные листка нетрудоспособности.

2.5 Пациент, являющийся ветераном боевых действий, поступающий в Центр на санаторно-курортное лечение предоставляет: документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС, санаторно-курортную карту.

2.6 Пациент, являющийся инвалидом, поступающий в Центр реабилитации с собакой – проводником размещается в номер проживания вместе с собакой-проводником. При этом администрация Центра предоставляет для собаки оборудованное место для выгула, а также место отдыха или ожидания на время процедур.

2.7 Прием детей в возрасте до 4-х лет не осуществляется.

2.8 Размещение в номер проживания осуществляется в соответствии с категорией номера, указанной в Соглашении о взаимодействии, а также в Договоре на приобретение путевки.

2.9 Гарантией приема на лечение пациента является реестр застрахованных лиц, направляемых на санаторно-курортное лечение, медицинскую реабилитацию, утвержденный в Соглашении о взаимодействии (Приложение 2 к Соглашению), а также Договор на приобретение путевки.

3. Порядок обращения пациента в Центр

3.1. При личном обращении пациентов в Центр за получением курсового лечения по медицинской реабилитации или санаторно-курортному лечению, администратор Центра осуществляет документальное оформление и размещение в номер проживания.

3.2. В случае обращения в Центр пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Центр оперативно передает сведения в территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации.

3.3. В регистратуре Центра при первичном обращении на пациента заводится санаторно-курортная книжка. В систему бронирования «Логус» вносятся следующие сведения о пациенте на основании документов, удостоверяющих личность: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес постоянной или временной регистрации по месту жительства, серия и номер паспорта, кем и когда выдан, данные СНИЛС, номер телефона ближайших родственников, даты заезда, номер комнаты размещения в Центре.

3.7. Информацию о времени приема врачей, о времени и месте приема руководителем Центра и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в Центре.

3.8. На посту дежурной медсестры пациенту выдается талон или производится запись в санаторно-курортной книжке с указанием фамилии врача, номера кабинета, даты и времени явки к лечащему врачу на прием.

Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом (расписываются в санаторно-курортной книжке).

3.9. При оформлении пациенту выдается талон на питание для предоставления в столовую с передачей медицинской сестре диетической.

3.10. Прием пациентов врачами проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной помощи.

Вход в верхней одежде в медицинские кабинеты запрещается в любое время года. В осенне-зимний период пациент должен оставлять верхнюю одежду в номере, гардеробе (или специально отведенном месте).

3.11. При первичном посещении лечащего врача пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством.

3.12. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенное время является нарушением режима.

3.13. Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгенологический кабинет и др.) принимают пациентов по направлению лечащего врача, о чем предварительно делается запись в санаторно-курортной книжке.

Пациентам, получающим платные услуги, необходимо предоставить направление, кассовый чек, договор на оказание услуг.

3.14. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие медицинские организации пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты пациента с подписью заместителя руководителя Центра по медицинской части (заведующего отделением, дежурного врача).

3.15. Выписка пациентов, прошедших курс лечения в Центре, производится ежедневно лечащим врачом или дежурным врачом в выходные и праздничные дни.

3.16. При выписке пациентам выдается надлежаще оформленный выписной эпикриз.

3.17. Медицинская карта пациента после выписки оформляется и закрывается электронно в системе «Санаториум».

3.18. При выписке из Центра пациенту необходимо:

- получить у лечащего врача медицинские документы (выписной эпикриз, отрывной талон от санаторно-курортной карты);
- вернуть имущество Центра, взятое в прокат, в том числе книги из библиотеки Центра;
- сдать номер горничной (дежурному персоналу);
- сдать ключи от номера администратору,
- пройти анкетирование.

В случае досрочного отъезда из Центра пациент должен заполнить заявление на досрочный отъезд с указанием причины и завизировать его у лечащего врача и начальника отдела бронирования и размещения.

3.19. Оказание платных медицинских услуг на базе Центра осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Информация о видах платных медицинских услуг и порядке их оказания в Центре указана в разделе 10 настоящих Правил.

3.20. Центр обеспечивает конфиденциальность персональных данных пациентов и безопасность при их обработке в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4. Права и обязанности пациентов

Пациент пользуется всеми правами и обязан соблюдать все обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

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

4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в предоставлении услуг пациентам.

4.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании услуг.

4.1.3. Обследование, лечение и нахождение в Центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

4.1.4. Получение медицинской помощи в гарантированном объеме и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства в сфере здравоохранения.

4.1.5. Облегчение или устранение «острых» симптомов, связанных с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

4.1.6. Перевод к другому лечащему врачу с разрешения заместителя руководителя Центра по медицинской части или руководителя структурного подразделения при согласии другого врача.

4.1.7. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с нормативными актами.

4.1.8. Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренными нормативными актами.

4.1.9. Обращение с жалобой к должностным лицам Центра, в Отделение Фонда пенсионного и социального страхования РФ (далее – отделение Фонда), иные органы и суд в порядке, установленном действующим законодательством.

4.1.10. Сохранение персональных сведений, относящихся к медицинской тайне.

4.1.11. 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.

4.1.12. Размещение в номере соответствующей комфортности согласно условиям договора (путевки). Переселение в другой номер допускается только с разрешения администратора и согласия пациента.

4.1.13 Размещение в номере с собакой-проводником при наличии:

- справки об инвалидности,
- индивидуальной программы реабилитации, где зафиксирована необходимость в собаке-проводнике,
- паспорта на собаку-проводника установленного образца,
- ветеринарного паспорта с актуальными отметками о вакцинации.

4.1.14. Посещение родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента ежедневно в период с 10.00ч. до 12.00ч. и с 16.00ч. до 18.00ч.

4.1.15. Допуск священнослужителей централизованных религиозных организаций и религиозных организаций, входящих в их структуру, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок Центра.

4.2. Пациент обязан:

4.2.1. Прибыть в Центр в день, указанный в путевке.

Досрочное прибытие, а также убытие не допускаются (за исключением особых случаев). Для пациентов, являющихся ветеранами СВО, особые случаи, требующие переноса даты заезда (выезда) в Центр, согласовываются с региональным отделением Фонда. Дни опозданий не компенсируются.

В случае досрочного отъезда из Центра пациент обязан написать заявление на имя руководителя Центра с указанием причины досрочного выезда, поставить в известность лечащего врача и дежурного администратора/постовую медицинскую сестру.

4.2.2 В случае выявления у пациента признаков ОРВИ необходимо строго соблюдать рекомендации врача, а в случае принятия лечащим/дежурным врачом решения о досрочной выписке (для прохождения лечения по месту жительства), либо о госпитализации в иное медицинское учреждение пациент должен покинуть Центр реабилитации.

4.2.3 Прием медицинских процедур должен осуществляться строго по установленному в расписании времени.

4.2.4. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на ожидаемый результат.

4.2.5. Своевременно обращаться за медицинской помощью. Экстренная медицинская помощь оказывается в Центре в круглосуточном режиме. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, в том числе по соблюдению режима и диеты.

4.2.6. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

4.2.7. 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.

4.2.8. Уважительно относиться к медицинским и другим работникам Центра, участвующим в организации и оказании медицинской помощи и услуг, а также уважать права других пациентов.

4.2.9. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Центра.

4.2.10. Бережно относиться к имуществу Центра.

За порчу (утрату) имущества Центра пациенты несут материальную ответственность. Сумма ущерба взыскивается с пациентов в кассу Центра на основании составленного акта о порче (утрате) имущества.

За сохранность ценных вещей и денег, оставленных без присмотра, Центр ответственности не несет.

4.2.11. Соблюдать пропускной режим, установленный в Центре.

Крупногабаритные вещи (более 150 см суммы трех измерений длины, широты, высоты) подлежат визуальному осмотру службой охраны Центра.

Парковка транспортных средств должна осуществляться только в специально отведенных местах. При условии наличия платной парковки на охраняемой территории Центра, оплата производится в соответствии с утвержденным руководителем Центром прейскурантом на платные услуги.

4.2.12. Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному администратору и/или персоналу.

5. Правила поведения пациентов

5.1. Пациентам в период пребывания в Центре запрещается:

5.1.1. Находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил) в помещениях Центра.

5.1.2. Курить в зданиях, помещениях и на охраняемой территории Центра, за исключением специально отведенных мест.

5.1.3. Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества на всей территории Центра, а также находится в состоянии алкогольного/наркотического опьянения.

5.1.4. Принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом и/или без его согласования.

5.1.5. Использовать в пищу продукты питания, не предусмотренные рационом питания и/или не согласованные лечащим врачом.

5.1.6. Использовать средства мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения медицинских процедур, манипуляций, обследований.

5.1.7. Громко разговаривать, включать телевизор и аудиоаппаратуру на максимальную громкость, мешать дневному и ночному отдыху других пациентов.

5.1.8. Играть в азартные игры на территории Центра.

5.1.9. Выносить из номеров мягкий инвентарь (покрывала, полотенца и пр.).

5.1.10. Собирать на территории Центра растения, травы, ягоды, грибы, хранить их в комнатах и/или употреблять (в целях предотвращения возможных отравлений и аллергических реакций).

5.1.11. Брать отростки комнатных и уличных растений, портить зеленые насаждения, клумбы.

5.1.12. Передавать ключи от номеров посторонним лицам.

5.1.13. Выносить посуду и готовые блюда из обеденного зала столовой, ресторана, бара.

5.1.14. Пользоваться самодельными и/или неисправными электрическими приборами, неисправной сантехникой. Обо всех неисправностях пациенты должны незамедлительно известить дежурный персонал.

5.1.15. Привозить с собой и хранить на территории учреждения колющее и/или режущее оружие, острые предметы (ножи любого вида с лезвием любой длины, дротики, отвертки, штопоры и любые другие промышленные и бытовые предметы, которые могут использоваться как колющее и/или режущее оружие), травматическое и огнестрельное оружие (пистолеты, револьверы, винтовки, карабины, газовое и пневматическое оружие, имитации огнестрельного оружия, а также предметы содержащие порох и/или взрывчатые

вещества либо относящиеся к пиротехническим изделиям), легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества и материалы.

5.1.16. Привозить с собой домашних животных, за исключением собак - проводников.

5.1.17. Оставлять без присмотра ценные вещи, деньги, личные вещи. Центр не несет ответственности за оставленные личные вещи Пациента во время его нахождения в Центре. Запрещается трогать оставленные подозрительные предметы. Обо всех оставленных без присмотра предметах, не трогая их, сообщать персоналу Центра.

5.1.18. Давать взятки персоналу Центра, осуществлять действия, которые могут восприниматься персоналом Центра как обещание или предложение дачи взятки.

5.2. Нахождение иных лиц, кроме законных представителей пациентов и сопровождающих лиц, в лечебно-диагностических кабинетах допускается только с разрешения лечащего врача, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.3. Пациент обязан не выходя из номера незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья посредством стационарной телефонной связи. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию дежурному администратору или постовой медицинской сестре.

5.4. В Центре установлен единый расчетный час.

- Заезд – 8.00 текущих суток по местному времени даты заезда (первый день, указанный в путевке/направлении);

- Выезд – 20.00 текущих суток по местному времени даты выезда (последний день, указанный в путевке/ направлении);

5.5. За нарушение режима, случаи хулиганства, употребления спиртных напитков, наркотических или токсических веществ, нахождения в состоянии опьянения, сознательной порчи имущества Центра, а также за преднамеренное нарушение настоящих Правил пациент может быть досрочно выписан из Центра с соответствующей отметкой в больничном листе или выписном эпикризе и сообщением в региональное отделение Фонда (по месту выдачи путевки/направления) и в медицинскую организацию, направившую пациента на санаторно-курортное лечение или медицинскую реабилитацию.

Информация по вышеуказанным фактам в отношении пациентов, являющихся застрахованными лицами, незамедлительно передается в региональное отделение Фонда, направившее данного пациента (и сопровождающее его лицо).

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента регулируется Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Центра в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. 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, о результатах проведенного лечения, а также о возможных осложнениях.

6.3. Информация о состоянии здоровья пациента может сообщаться членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.4. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки (попечительства).

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

6.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным законодательством.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или иным лицам

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Вопрос длительности курсового лечения пациентов, являющихся застрахованными лицами, поступающими на медицинскую реабилитацию в период временной нетрудоспособности, решается коллегиально врачебной комиссией Центра (мультидисциплинарной реабилитационной бригадой), с личным участием представителя регионального отделения Фонда (или при заочном согласовании). Заключением о коллегиальном решении сообщается пациенту и подписывается всеми сторонами.

7.3. Пациент имеет право в присутствии лечащего врача непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать разъяснения консультаций, данных другими специалистами.

По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7.4. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Центра и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Центра в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения письменного заявления пациента.

7.5. Выдача медицинской документации иным лицам, кроме пациентов (законных представителей пациентов) запрещена, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

7.6. Документами, удостоверяющим факт пребывания и получения санаторно-курортного лечения в Центре являются: выписной эпикриз, справка о сроках пребывания в Центре, заверенная печатью Центра.

8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Центром

8.1. В случае несогласия пациента с диагнозом, тактикой лечения, определяемых лечащим врачом, проводится комиссионный осмотр пациента врачебной комиссией во главе с заместителем руководителя по медицинской части Центра.

8.2. На заседания врачебной комиссии Центра по рассмотрению спорных случаев в отношении пациентов, являющихся застрахованными лицами, может быть приглашен представитель регионального отделения Фонда, направившего данного пациента.

8.3. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой) непосредственно к руководителю Центра, заместителю руководителя по медицинской части или иному должностному лицу Центра.

8.4. Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациента (его законного представителя) осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

8.5. Письменное обращение пациента (его законного представителя), которое подается через приемную Центра, подлежит обязательной регистрации в установленном порядке.

Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр (подлинник)– секретарю (делопроизводителю) в приемную Центра, а второй экземпляр (копия) остается на руках у лица, подающего жалобу, на который проставляется входящий номер и дата.

Жалоба (претензия) также может быть изложена в книге жалоб и предложений, которая хранится в приемной (регистратуре) Центра, либо направлена на сайт Центра в электронном виде.

Книга жалоб и предложений выдается пациентам по их требованию, кроме случаев востребования ее лицами, находящимися в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

8.6. Для оперативного получения ответа на жалобу (претензию) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона или указать свой почтовый адрес, на который пациенту будет направлен ответ по существу рассмотрения жалобы (претензии).

8.7. Жалоба (претензия) рассматривается в течение 30 дней с даты её получения Центром.

К рассмотрению жалоб, поступивших от пациентов, являющихся застрахованными лицами, привлекается (очно/заочно) региональное отделение Фонда, направившее данного пациента.

На жалобу (претензию) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо, по желанию пациента, может быть вручен ему лично в согласованное время.

На жалобу (претензию), размещенную на сайте Центра, ответ направляется в электронном виде по адресу электронной почты, указанному пациентом.

8.8. При неполучении ответа на жалобу (претензию) по истечении 30 дней со дня регистрации либо в случае получения неудовлетворительного ответа, а также в спорных случаях пациент (законный представитель) вправе обратиться с жалобой в Фонд, иные органы и суд в порядке, установленном действующим законодательством.

9. График работы Центра и его должностных лиц

9.1. График работы Центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

9.2. 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.

9.3. Прием пациентов руководителем Центра и/или его заместителями осуществляется в установленные дни и часы приема.

Информацию о времени и месте приема пациентов (их представителей) руководителем Центра и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно на информационных стендах Центра.

10. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг в Центре

10.1. Право на оказание платных медицинских услуг в Центре предусмотрено Уставом учреждения, наличием лицензии на осуществление медицинской деятельности. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с действующим законодательством и Положением об оказании платных медицинских услуг, утвержденным руководителем Центра.

10.2. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг гарантированного объема и надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги в Центре.

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

10.4. В соответствии с требованием законодательства в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации до оказания платных медицинских услуг Центр заключает с пациентом письменный договор на оказание платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Центром.

10.5. Оплата медицинских услуг осуществляется пациентом в соответствии с заключаемым договором и прейскурантом цен на медицинские услуги, утверждаемым приказом Центра.

10.6. Оплата услуг Центра производится с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту на руки, либо в безналичном порядке на расчетный счет Центра. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом Центра, оказывающим услугу, строго запрещены.

10.7. При оказании пациенту платных услуг медицинским работником, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдается медицинское заключение установленной формы.

10.8. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых пациентам, а также порядок и условия их предоставления размещаются на информационных стендах Центра и на официальном сайте Центра.

11. Заключительные положения

11.1. Пациенты Центра и сопровождающие их лица должны быть ознакомлены с Правилами внутреннего распорядка для пациентов Центра.

11.2. Факт ознакомления пациента Центра с Правилами подтверждается путем проставления им личной подписи в информированном согласии пациента после получения необходимых разъяснений в устной форме, данных дежурным администратором Центра.

11.3. Пациенты (сопровождающие их лица), нарушившие настоящие Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.