ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный научный центр трансплантологии и искусственных органов имени академика В.И.Шумакова» Министерства здравоохранения Российской Федерации, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом

«Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г

№ 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Общие положения.
   1. .Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.
   2. .Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
   3. .Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
      * права и обязанности пациента;
      * порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
      * порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
      * график работы ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России и его должностных лиц;
      * ответственность за нарушение настоящих Правил.
   4. .Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.
2. Права и обязанности граждан:

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

* 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;
     + информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
     + обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
     + облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
     + обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
     + добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
     + отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
     + обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
     + 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;
     + 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.
  2. Пациент обязан:
     + соблюдать режим работы учреждения;
     + соблюдать правила внутреннего распорядка ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России;
     + соблюдать правила поведения в общественных местах;
     + соблюдать требования пожарной безопасности;
     + соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
     + соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
     + сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
     + оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
     + 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

* + - уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
    - бережно относиться к имуществу учреждения;
    - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
    - уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
    - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
  1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно- эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается**:
* проносить в здания и служебные помещения ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России 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;
* приходить с животными;
* приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России в верхней одежде, грязной обуви;
* иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
* находиться в служебных помещениях ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России без разрешения;
* потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
* курить и распивать спиртные напитки в здании ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России, в т.ч. на крыльце;
* посещать ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);
* играть в азартные игры в помещениях и на территории ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра (в т.ч. на пеленальном столике);
* выносить из помещения ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России документы, полученные для ознакомления;
* выносить медицинскую карту пациента из ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России без согласования с руководством (cогласно письму МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента является собственностью учреждения и хранится в регистратуре)
* Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* Выносить из ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России имущество и оборудование;
* Размещать в помещениях и на территории ФГБУ ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России объявления без разрешения администрации;
* производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
* выполнять в помещениях ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
* парковать автомобили у главного входа в поликлинику, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию;
* Размещать на путях эвакуации детские коляски;
* Оставлять личные вещи без присмотра.

1. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением.

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 от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

* 1. .В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.
  2. .При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. 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.
  3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным 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 которые 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.
  6. .В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
  7. .Письменное обращение, поступившее администрации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
  8. .Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

1. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.
   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 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.
   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.
   3. .В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
   4. .Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.
   5. .Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.
2. График работы и должностных лиц.
   1. .График работы ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.
   2. .Режим работы ФГБУ «ФНЦТИО им. ак. В.И.Шумакова» Минздрава России и 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. .Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
   4. .Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте поликлиники.

**Директор**

Готье Сергей Владимирович - академик РАН,  доктор медицинских наук, профессор, Заслуженный врач Российской Федерации

График приема: по предварительной записи

Телефон приемной: +7 (499) 196-18-03

Электронная почта приемной: [priemtranspl@rambler.ru](mailto:priemtranspl@rambler.ru)

Часы работы приемной: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00; суббота, воскресенье - выходной

**Заместитель директора по научной работе**

Шевченко Ольга Павловна -  доктор медицинских наук, профессор

График приема: по предварительной записи

Телефон приемной: +7 (499) 190-38-77

Электронная почта приемной: [transplant2009@mail.ru](mailto:transplant2009@mail.ru)

Часы работы приемной: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00; суббота, воскресенье - выходной

**Главный врач**

Морозов Борис Николаевич – кандидат медицинских наук, Заслуженный врач Российской Федерации

График приема: понедельник – пятница с 13.00 до 15.00

Телефон приемной: +7 (499) 947-46-00

Электронная почта приемной: [monitoringsmp@mail.ru](mailto:monitoringsmp@mail.ru)

Часы работы приемной: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00; суббота, воскресенье - выходной

**Регистратура**

Телефон:8 (499) 190-29-71

Часы работы: понедельник - пятница с 9.00 до 16.00; суббота, воскресенье - выходной

**Консультативно-диагностическое отделение**

тел. 8 (499) 190-21-04

**Отдел мониторинга и координации научных программ**

тел. 8 (499) 193-87-62

**Ученый секретарь**

тел. 8 (499) 193-87-62

**Диссертационный совет**

тел. 8 (499) 193-87-62

**Часы  посещения пациентов:**

понедельник  - пятница с 17.00 до 19.00;

суббота, воскресенье - с 11.00 до 13.00,

с 17.00 до 19.00.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

1. Ответственность за нарушение настоящих Правил
   1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ФГБУ «Федеральный научный центр трансплантологии и искусственных органов имени академика В.И.Шумакова» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
   2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ФГБУ «Федеральный научный центр трансплантологии и искусственных органов имени академика В.И.Шумакова», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.