Федеральное медико-биологическое агентство
Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Саратовский медицинский центр Федерального медико-биологического агентства»
(ФГБУЗ СМЦ ФМБА России)

ПРИКАЗ

г. Балаково

30 декабря 2025 г. № 517

Об утверждении Правил поведения пациентов (посетителей) в ФГБУЗ СМЦ ФБМА России

В целях повышения качества работы, в соответствии с положениями Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 29 ноября 2010 г. № 326 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», санитарными нормами и правилами, а также иными нормативными актами,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Правила поведения пациентов (посетителей) в Федеральном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Саратовский медицинский центра Федерального медико-биологического агентства» (далее – Правила) (Приложение №1).
2. Сотрудникам регистратуры обеспечить информирование пациентов (посетителей) с Правилами.
3. Специалисту по связям с общественностью – Болдыревой Надежде Николаевне обеспечить размещение Правила на сайте Учреждения, в официальной группе MAX, а также на информационных стендах обособленных структурных подразделений.
4. Секретарю руководителя – Илюшиной Ольге Валентиновне ознакомить с данным приказом руководителей обособленных структурных подразделений.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. главного врача Н.Н. Крючкова

Согласовано
Начальник юридического отдела В.Н. Шурыгин

Исп.: Шурыгин В.Н.
отп. 9-экз.
1- в дело, 1 – Костину, 1 – Назаровой, 1 - Баткаеву, 1 – Смирнову, 1-Шурыгину, 1- Феоктистовой , 1-Хернову, 1-Болдыревой

Приложение 1
к приказу ФГБУЗ СМЦ ФМБА России
от30.12.2025 № 517

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОСЕТИТЕЛЕЙ) в ФГБУЗ СМЦ ФМБА России

1. Правила поведения пациентов (посетителей) в ФГБУЗ СМЦ ФМБА России (далее - Правила) являются локальным правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения пациента (посетителя) во время посещения медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем, посетителем), медицинской организацией и ее сотрудниками.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными правовыми актами в области здравоохранения.

3. Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, законных представителей пациентов, посетителей, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

4. Настоящие Правила размещаются на сайте медицинской организации: sarmc.ru в сети «Интернет», на информационных стендах структурных подразделений медицинской организации.

5. Пациент (его законный представитель, посетитель) может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию у администратора в медицинской организации непосредственно, по телефону или на сайте медицинской организации.

6. Пациент предварительно записывается на первичный осмотр и консультацию к врачу через:

- Единый портал государственных и муниципальных услуг,
- терминал медицинской организации,
- по телефону регистратуры (8453) 39-39-60,
- лично через регистратуру.

7. При первичном обращении в медицинскую организацию пациенту следует явиться на прием за 15-20 минут до начала приема. Это время требуется для заполнения необходимой медицинской документации (анкеты пациента, информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных).

8. Пациент вправе заходить в кабинет врача только по приглашению персонала медицинской организации.

9. Пациент (посетитель) должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу и другим пациентам (посетителям).

10. При пребывании в медицинской организации не следует оставлять свои вещи без присмотра. Медицинская организация не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных без присмотра вещей просьба сообщать об этом администратору или в регистратуру.

11. При нахождении в медицинских организациях пациенту (посетителю) запрещается:

1) курить, в том числе и на территории медицинской организации;

2) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку;

3) находиться в верхней одежде при работающем гардеробе;

4) находиться без бахил (в осенне-зимний период);

5) употреблять алкогольные напитки, токсические и наркотические вещества;

6) пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

7) осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком;

8) производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории медицинской организации без письменного разрешения главного врача (а при его отсутствии - заместителя главного врача).

При этом съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и (или) не нарушает прав других пациентов (посетителей);

9) приходить в медицинскую организацию в грязной и рабочей специальной одежде, нахождение в которой в помещениях медицинской организации может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима;

10) находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации медицинской организации;

11) потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;

12) оставлять малолетних детей без присмотра;

13) выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;

14) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

15) размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации медицинской организации;

16) для пребывающих в дневном или круглосуточном стационарах: использовать в палатах медицинской организации электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику; покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа;

17) нарушать общественный порядок;

18) допускать выражения оскорбительного характера в адрес медицинских работников и других пациентов (посетителей) (оскорблением является унижение чести и достоинства личности медицинского работника (пациента, посетителя), выраженное в неприличной или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме).

12. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия пациента (посетителя) угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила до устранения препятствий, послуживших основанием для отказа.

13. При нарушении пациентом (посетителем) настоящих Правил персоналом медицинской организации составляется Акт о нарушении Правил поведения пациентов (посетителей) в медицинских организациях, который хранится в медицинской организации в порядке, установленном делопроизводством.

14. Для предотвращения межличностных конфликтов, следует проводить официальное знакомство пациентов (законных представителей, посетителей) с правилами поведения в медицинской организации, после чего подкреплять процедуру информирования подписью пациента (законного представителя).

15. При невозможности урегулирования конфликта между медицинской организацией и пациентом (посетителем) уполномоченными лицами медицинской организации (администратором, заведующим отделением, заместителем главного врача и главного врача), развитии конфликта с использованием выражений оскорбительного характера в адрес медицинских работников необходимо оформить соответствующее заявление в прокуратуру с просьбой о возбуждении дела по факту административного правонарушения, обусловленного оскорблениями, предусмотренного статьей 5.61 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, с приложением доказательств (пояснения свидетелей, акты, аудио, видеозаписи и т.п.).

16. Пациенты могут получить результаты исследований, больничный лист, рецепты, другие документы в регистратуре только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.