

ФБУ ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ФОНДА ПЕНСИОННОГО И СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ РФ «ТУМАННЫЙ»

Приказ

«24» декабря 2024 г.

№260/1 п

Об утверждении Правил внутреннего распорядка и Обязанностей клиента Федерального бюджетного учреждения Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации «Туманный»

В целях обеспечения качественного медицинского обслуживания, создания безопасной и комфортной среды в Центре реабилитации, своевременного информирования пациентов и сопровождающих их лиц о правилах поведения в период пребывания на реабилитационном, санаторно-курортном лечении, а также в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка Федерального бюджетного учреждения Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации «Туманный» (Приложение №1 к приказу)
2. Утвердить Обязанности клиента Федерального бюджетного учреждения Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации «Туманный» (Приложение №2 к приказу)
3. Правила внутреннего распорядка и Обязанности клиента действуют с 01.01.2025 года
4. Службе приема и размещения направить Правила внутреннего распорядка и Обязанности клиента в отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации 25.12.2024
5. Дежурным администраторам службы приема и размещения своевременно знакомить с Правилами внутреннего распорядка и Обязанностями клиента каждого пациента и сопровождающих их лиц под подпись.
6. Секретарю руководителя ознакомить с настоящим приказом с предоставлением копии настоящего приказа поименованных в нем лиц.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на исполняющего обязанности заместителя директора по общим вопросам М.А. Нестерову

И.о. директора

Н.М. Тарасова

**Правила внутреннего распорядка  
Федерального бюджетного учреждения  
Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования  
Российской Федерации «Туманный»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила поведения пациентов и сопровождающих их лиц Федерального бюджетного учреждения Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации «Туманный» (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 нрав 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 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»; нормативными актами Фонда и иными нормативными актами.

1.4. Соблюдение Правил является обязательным для всех пациентов в период их нахождения на курсовом лечении в Центре, получения медицинской помощи в амбулаторных условиях или обращения за медицинской помощью на платной основе, для сопровождающих лиц, а также посетителей Центра.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- 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;
- информацию о порядке оказания платных медицинских услуг в Центре;
- заключительные положения.

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

## **2. Порядок обращения пациента в Центр**

2.1. Оформление пациентов, обратившихся в Центр за получением курсового лечения по медицинской реабилитации и санаторно-курортному лечению, осуществляется администратором службы приема и размещения Центра при личном обращении.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям персонал Центра принимает меры к оказанию необходимой медицинской помощи.

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

2.4. В случае обращения в Центр пациента с подозрением на инфекционное заболевание или установления первичного диагноза инфекционного заболевания, пациент немедленно направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При оформлении в Центр пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС, путевку на санаторно-курортное лечение, санаторно-курортную карту, справку об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (выданную медицинским учреждением не ранее, чем за 3 дня до заезда), при поступлении с детьми дополнительно представляются паспорт либо свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет), справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для детей в возрасте до 14 лет), документы, подтверждающие законное представительство или родство с несовершеннолетними,

2.6. Пациент, являющийся застрахованным лицом, поступающий в Центр на медицинскую реабилитацию в период временной нетрудоспособности, предоставляет: документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС, направление на оказание услуг по медицинской реабилитации, выписку из медицинской карты, экспертизу(ы) предшествующей (их) этапа (ов) лечения с результатами дополнительных клинико-диагностических исследований, листок нетрудоспособности.

Иностранные граждане заселяются в Центр в соответствии с требованиями миграционного

законодательства России. Иностранные граждане должны предъявить паспорт, оформленную миграционную карту, а также в случаях, предусмотренных действующим миграционным законодательством, визу.

Путевка на санаторно-курортное лечение гарантирует прием на лечение лица, указанного в путевке. Деление путевки, продажа и передача ее другому лицу не допускаются.

2.7. Учитывая отсутствие в Центре возможности предоставления услуг надлежащего качества малолетним детям и необходимость соблюдения интересов других пациентов, к проживанию принимаются вместе с родителями (законными представителями) дети с 4 (четырех) лет.

Ответственность за информирование несовершеннолетних лиц о соблюдении ими настоящих Правил во время нахождения в Центре несут родители (законные представители).

2.8. В приемном отделении Центра при первичном обращении на пациента, зарегистрированного Администратором в базе данных, оформляется унифицированная форма электронной истории болезни, в которую 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, номер телефона, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования.

Медицинская карта ведется в электронном виде и на руки пациенту не выдается.

Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и должна храниться в Центре. Результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

Плановая госпитализация на медицинскую реабилитацию или санаторно-курортное лечение проводится при наличии необходимого комплекта документов.

2.9. Информацию о времени приема врачей, о времени и месте приема руководителем Центра и его заместителями пациент может получить у Администратора службы приема и размещения в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле, а также на официальном сайте Центра.

2.10. Медицинской сестрой приемного отделения при оформлении пациенту выдается талон 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 листе назначений).

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

2.12. Прием пациентов врачами проводится согласно графика. 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 гардеробе (или специально отведенном месте).

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

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

2.15. Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, и др.) принимают пациентов по направлению лечащего врача, о чем предварительно делается запись в листе назначений.

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

2.16. 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).

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

2.18. При выписке пациентам выдается надлежаще оформленный выписной эпикриз. В

порядке, установленном законодательством Российской Федерации, пациентам на случай временной нетрудоспособности продлевается листок нетрудоспособности .

2.19. Медицинская карта пациента после выписки оформляется и сдается в архив Центра.

2.20. При выписке из Центра пациенту необходимо:

- вернуть имущество Центра, взятое в прокат, в том числе книги из библиотеки Центра;
- сдать ключи от номера администрации.

2.21. Оказание платных медицинских услуг на базе Центра осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006" Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания в Центре указана в разделе 9 настоящих правил.

2.22. 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» (с последующими изменениями).

### **3. Права и обязанности пациентов**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.8. Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных нормативными актами.

3.2.9. Обращение с жалобой к должностным лицам Центра, в Отделение Фонда пенсионного и социального страхования (далее ОСФР), Фонд, и/или иные органы и суд в порядке, установленном действующим законодательством.

3.2.10. Сохранение персональных сведений, относящихся к медицинской тайне.

3.2.11. 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.

3.2.12. Размещение в номере соответствующей комфортности согласно условиям договора (путевки). Переселение в другой номер допускается только с разрешения менеджера службы приема и размещения при наличии незабронированных свободных номеров.

3.3. Пациент обязан:

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

Досрочное прибытие, а также убытие не допускаются (за исключением особых случаев). Для пациентов, являющихся застрахованными лицами, особые случаи, требующие переноса даты заезда (выезда) в Центр, согласовываются с Отделением Фонда пенсионного и социального страхования . Дни опозданий не компенсируются.

В случае досрочного отъезда из Центра пациент обязан написать заявление на имя

руководителя Центра с указанием уважительной причины досрочного выезда, поставить в известность лечащего врача и дежурного администратора, медицинскую сестру палатную (постовую).

3.3.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью. Экстренная медицинская помощь оказывается в Центре в круглосуточном режиме.

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

3.3.4. 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.

3.3.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, в том числе по соблюдению режима и диеты.

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

3.3.7. 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.

3.3.8. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

3.3.9. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Центра.

3.3.10. 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.

3.3.11. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим.

3.3.12. 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 преискурантом на платные услуги.

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

#### **4. Правила поведения пациентов и сопровождающих лиц**

4.1. Пациентам в период пребывания в Центре запрещается:

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

4.1.2. Курить в зданиях, помещениях и на охраняемой территории Центра.

4.1.3. Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества на всей территории Центра.

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

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

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

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

4.1.8. Играть в азартные игры на территории Центра.

4.1.9. Выносить из номеров мягкий инвентарь (покрывала, полотенца и др.).

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

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

4.1.12. Передавать ключи от номеров посторонним лицам.

4.1.13. Выносить посуду и готовые блюда из обеденного зала столовой, кафе.

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

4.1.15. Хранить в номерах легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества и материалы.

4.1.16. Привозить с собой домашних животных.

4.1.17. Оставлять без присмотра ценные вещи, деньги, личные вещи. Запрещается трогать оставленные подозрительные предметы. Обо всех оставленных без присмотра предметах, не трогая их, сообщать персоналу Центра.

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

4.1.19. Выходить за территорию Центра без информирования дежурного персонала (лечащего, дежурного врача) о цели, месте пребывания, контактных лицах, времени отсутствия и т.д. .

4.2. 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.

4.3. Во время эпидемий острых респираторных вирусных инфекций (ОРВИ, в том числе Covid-19) рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от инфекций, передаваемых воздушно капельным путем. При этом пациенты несут персональную ответственность за сохранение своего здоровья, соблюдение режима ограничений в условиях распространения риска заболеваний (соблюдение социальной дистанции, масочного режима и т.д)

4.4. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию дежурному медицинскому персоналу.

4.5. 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/выписке).

4.6. В стационарных отделениях Центра устанавливается распорядок дня для пациентов. Соблюдение распорядка дня, установленного в отделениях, является обязательным для всех пациентов и сопровождающих их лиц.

4.7. За нарушение режима, случаи хулиганства, употребления спиртных напитков, наркотических или токсических веществ, 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 Отделение Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (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 ОСФР, направившее данного пациента (и сопровождающее его лицо).

## **5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. 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».

5.2. 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.

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

5.4. 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).

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

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

## **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или иным лицам**

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

6.2. 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.

6.3. 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.

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

6.5. Документами, удостоверяющими факт пребывания и получения санаторно-курортного лечения в Центре являются: отрывной талон к путевке (при санаторно-курортном лечении), выписной эпикриз, справка о сроках пребывания в Центре, заверенная печатью Центра.

## **7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Центром**

7.1. 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.

7.2. На заседания врачебной комиссии Центра по рассмотрению спорных случаев в отношении пациентов, являющихся застрахованными лицами, может быть приглашен представитель Отделения Фонда пенсионного и социального страхования, направившего данного пациента.

7.3. 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.

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

7.5. 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.

7.6. 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).

7.7. Жалоба (претензия) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения Центром.

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

Ответ на жалобу (претензию) 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.

7.8. 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.

## **8. График работы Центра и его должностных лиц**

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

8.2. Режим работы Центра и его должностных лиц определят 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.

8.3. 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 стенах Центра, а также на официальном сайте Центра.

## **9. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг в Центре**

9.1. 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.

9.2. 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.

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

9.4. 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.

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

9.6. 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.

9.7. 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.

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

## **10. Заключительные положения**

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

10.2. Факт ознакомления пациента Центра с Правилами подтверждается путем проставления им личной подписи в медицинской карте пациента после получения необходимых разъяснений в устной форме, данных лечащим врачом Центра.

10.3. Пациенты, являющиеся застрахованными лицами, и сопровождающие лица, направляемые в Центр на санаторно-курортное лечение, первоначально должны быть ознакомлены с Правилами в Отделении Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации при выдаче путевки на санаторно-курортное лечение в Центр. Факт ознакомления с Правилами отражается в отрывном корешке Памятки застрахованному лицу, направленному на санаторно-курортное лечение в Центр (согласно форме Приложения 1 к Правилам).

10.4. Пациенты, являющиеся застрахованными лицами, и сопровождающие лица, направляемые в Центр на медицинскую реабилитацию в период временной нетрудоспособности, а также на санаторно-курортное лечение первоначально должны быть ознакомлены с Правилами при выдаче представителем Отделения СФР (реабилитационным менеджером) направления на оказание услуг по медицинской реабилитации застрахованному лицу получившему повреждение здоровья вследствие тяжелого несчастного случая на производстве, в период временной нетрудоспособности, путевки на санаторно-курортное лечение в рамках выполнения государственного задания. Факт ознакомления с Правилами данного лица отражается в отрывном корешке Памятки застрахованному лицу, направленному на медицинскую реабилитацию в период временной нетрудоспособности и санаторно-курортное лечение в Центр (согласно форме Приложения 2 к Правилам).

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

10.6. Порядок расчета с пациентами по коммерческим путевкам при досрочном отъезде из Центра, по неуважительным и уважительным причинам регулируется договором об оказании услуг по санаторно-курортному лечению.

Обязанности клиента  
Федерального бюджетного учреждения  
Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования  
Российской Федерации «Туманный»

**Клиент Центра обязан:**

1. Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность клиентов и сотрудников Центра.
2. Выполнять законные требования/предписания, предъявляемые сотрудниками Центра при выполнении своих должностных обязанностей.
3. Соблюдать правила внутреннего распорядка пациентов, установленных в Центре.
4. Соблюдать правила противопожарной безопасности и правила техники безопасности на всех объектах Центра.
5. Соблюдать санаторно-курортный режим и общественный порядок.
6. Своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные услуги.
7. Бережно относиться к имуществу Центра и третьих лиц.
8. Использовать имущество, расположенное в номере в соответствии с его назначением, не выносить его за пределы комнаты, не передвигать самостоятельно.
9. Поддерживать порядок и санитарное состояние номера.
10. При выходе из номера закрывать балконные двери, окна, водопроводные краны, отключать все электроприборы. При возникновении неполадок электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и иного оборудования номера не устранять самостоятельно, а сообщить обслуживающему персоналу или администратору гостевого сервиса.

**В Центре запрещается:**

1. Курение табака, никотин содержащих веществ, электронных сигарет, кальянов во всех объектах, помещениях, территории Центра, в том числе на открытом воздухе и на балконах.
2. Хранение и ношение при себе оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, опасных, пиротехнических изделий/свечей, колючих, режущих предметов и ядовитых веществ.
3. Использование в номере электронагревательных приборов (кипятильников, обогревателей, утюгов, и иных), если это не предусмотрено комплектацией номера, а также приборов с неисправной электропроводкой.
4. Нарушение тишины и покоя граждан:  
с 22:00 до 08:00 будние дни (с понедельника по пятницу включительно)  
с 22:00 до 09:00 в субботу, воскресенье и в установленные в соответствии с федеральным законодательством нерабочие праздничные дни.
5. Употребление алкогольных напитков в местах общего пользования и залах питания, а также посещение лечебных процедур, залов питания и иных объектов общего назначения в состоянии алкогольного, наркотического иного опьянения.
6. Самостоятельное переселение из одного номера в другой.
7. Размещение в номере лиц, приглашенных проживающими в Центре Клиентами, после 22:00 часов.
8. Размещение с животными, птицами, насекомыми, рыбами и т.д.
9. Выкапывать и срезать цветы, растения, а также их отростки.
10. Кормить птиц на балконах в номерах.
11. Бросать хлеб, остатки пищи, животным с балконов.

