

ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ЛЕЧЕБНО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЛЕЧЕБНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР «ПОДМОСКОВЬЕ» ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ»

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО ЛЕЧЕБНО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ЛЕЧЕБНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР «ПОДМОСКОВЬЕ» ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ»

Москва



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач Филиала ФБЛПУ
«ЛРЦ «Подмосковье» ФНС России»
Т.В. Королева
«27» августа 2026 г.

ПРАВИЛА

Внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Филиала ФБЛПУ «ЛРЦ «Подмосковье» ФНС России»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов и посетителей во время нахождения в Филиале ФБЛПУ «ЛРЦ «Подмосковье» ФНС России» (далее – Филиал), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Филиалом.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Филиал, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Настоящие Правила определяют нормы поведения посетителей на территории и в помещениях Филиала, обеспечения необходимых условий для функционирования Филиала, обеспечения безопасности посетителей, а также сотрудников Филиала, соблюдения установленного порядка на территории и в помещениях медицинской организации.

Порядок на территории и в помещениях Филиала организуется администрацией и обеспечивается работниками Филиала, в том числе сотрудниками охранного предприятия.

1.5. При обращении в Филиал пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

2. Порядок обращения пациентов в Филиал.

2.1. График работы Филиала:

понедельник-пятница с 8⁰⁰ до 20⁰⁰;

суббота с 8⁰⁰ до 14⁰⁰;

воскресенье – выходной.

Вход в здание Филиала начинается за 10 минут до начала приема и прекращается за 10 минут до конца приема.

2.2. При первичном обращении в Филиал гражданин лично или через своего представителя обращается в регистратуру Филиала и предъявляет оригиналы следующих документов:

2.2.1. В рамках территориальной программы ОМС:

- паспорт;
- полис обязательного медицинского страхования;
- СНИЛС.

2.2.2. За счет личных средств (платные медицинские услуги):

- паспорт;
- СНИЛС.

2.3. Запись к врачам осуществляется:

- по телефонам регистратуры +7(495)020-01-11, +7(495)020-40-70, +7(495)020-35-04, +7(495)020-33-10;
- при личном обращении в регистратуру;
- на сайте <https://policlfn.ru>;
- через чат-бот.

2.4. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных слотов.

2.5. В случае опоздания или не явки на заранее назначенный прием, пациент обязан отменить запись или предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее, чем за 2 часа.

2.6. Участники ВОВ, ИВОВ, беременные женщины и другие льготные категории граждан обслуживаются вне очереди.

2.7. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств медицинские работники предупреждают пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносят время приема на ближайшую свободную дату по выбору пациента.

2.8. Медицинская карта амбулаторного больного ведется в электронном виде. Выписка из амбулаторной карты и копии результатов исследований могут быть выданы пациенту на руки при условии подачи запроса администрации Филиала в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами.

2.9. Пациент ожидает время приема в отведённых для этого местах в Филиале, проходит в кабинет только по приглашению врача или медицинской сестры.

2.10. При задержке планового приема врачом более, чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.11. Для маломобильных групп граждан предусмотрена возможность передвижения в кресле-коляске.

3. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

3.1. Платные медицинские услуги, оказываемые населению, а также порядок и условия их предоставления населению, установлены в соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг, а также «Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в Филиале ФБЛПУ «ЛРЦ «Подмосковье» ФНС России»».

3.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659.

3.3. Филиал обязан обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

3.4. Платные медицинские услуги в Филиале оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан:

- при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве;

- при наличии информированного добровольного отказа от бесплатной медицинской помощи и согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в Медицинской карте пациента.

3.5. Отказ пациента от получения медицинской помощи в рамках имеющихся возможностей действующей Территориальной программы Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве не может быть причиной уменьшения определенных видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых без взимания платы.

3.6. Без согласия пациента(заказчика) исполнитель (Филиал) не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на платной основе.

3.7. Пациент, пользующийся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, непосредственно участвующих в оказании платных услуг.

3.8. Медицинская помощь организуется и оказывается:

- в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи;

- в соответствии с порядками оказания медицинской помощи,

- на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи.

3.9. При получении платных услуг отношения между пациентом(заказчиком) и исполнителем (Филиалом) оформляются Договором на предоставление платных медицинских услуг (далее - Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в Филиале, второй - у пациента(заказчика). В случае, если заказчиком является юридическое лицо, Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в Филиале, второй - у пациента, третий - у заказчика.

3.10. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. При оказании пациенту платных услуг врачом Филиала, в установленном порядке, заполняется первичная медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту(заказчику), по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

3.11. Стоимость медицинских услуг, предоставляемых по Договору, определяется действующим на момент их предоставления «Прейскурантом платных медицинских услуг» Филиала, с которым пациент(заказчик) имел возможность ознакомиться при обсуждении условий

Договора, в соответствии с номенклатурой медицинских услуг, утвержденной приказом Минздрава России от 13.10.2017 № 804н.

3.12. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению Филиалом, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на постоянно действующих информационных стендах в регистратуре и на официальном сайте Филиала.

3.13. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям Договора.

3.14. Оплата производится в форме безналичных расчетов согласно действующему прейскуранту после заключения договора Филиалом ФБЛПУ «ЛРЦ «Подмосковье» ФНС России» непосредственно с пациентами или организациями.

3.15. Оплата любых платных медицинских услуг без оформления в регистратуре Договора на оказание платных медицинских услуг категорически запрещена. Оплата любых платных медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в Филиале.

4.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения Филиала огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Филиала;

- курить на территории, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Филиала;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Филиала;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

- посещать Филиал с малолетними детьми и оставлять их без присмотра в помещениях Филиала;

- выносить из помещений Филиала документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы со стендов и из информационных папок;

- размещать в помещениях и на территории Филиала объявления без разрешения администрации;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

- выполнять в помещениях Филиала функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Филиала в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Филиала в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Филиала;

- пользоваться служебными телефонами Филиала;

- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсичные средства;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, а также при агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Филиала сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов;

- посещать Филиал с домашними животными;

- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Филиала.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к дежурному администратору, заведующим отделениями, заместителям главного врача.

5.2. При устном обращении ответ на обращение, с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т. д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу Филиала или его заместителю согласно графику приема граждан или оставлять свое обращение в письменном виде в регистратуре или приемной.

5.4. Граждане в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают наименование учреждения, в которое направляют письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес (включая почтовый индекс, по которому должен быть направлен ответ), уведомление о переадресации обращения, излагают суть предложения, заявления или жалобы, ставят личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов граждане прилагают к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.5. Письменное обращение граждан подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством. Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по адресу, указанному в обращении или по электронной почте.

5.7. 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.

6. Ответственность за нарушение Правил.

6.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

6.2. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил общественного порядка, сотрудники и охрана Филиала вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Филиала, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании и помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.5. Администрация Филиала не несет ответственности за оставленные без присмотра ценные вещи, документы, деньги, сотовые телефоны, ювелирные украшения, автомобили и пр.