



Российская Федерация  
Липецкая область  
**Государственное учреждение здравоохранения  
«Липецкая районная больница»**

---

адрес: 398510, Липецкая область, Липецкий район, с. Боринское, ул. Больничная, д. 7  
т. 46-43-65, 40-05-69 факс 76-12-71, 40-01-92 e-mail: lipetskaya-rb@zdrav48.ru

---

**П Р И К А З**

10.06.2022

№ 101/1

г. Липецк

**О введении в действие  
правил поведения пациентов (посетителей)**

В целях улучшения качества оказываемой населению медицинской помощи, руководствуясь гражданским законодательством Российской Федерации

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила поведения пациентов (посетителей) ГУЗ «Липецкая РБ» (далее «Правила»).
2. Ввести в действие указанные в п. 1 настоящего приказа Правила во всех структурных подразделениях и административных помещениях ГУЗ «Липецкая РБ» с 10 июня 2022 года.
3. Осуществлять ознакомление пациентов под роспись в медицинской карте (истории болезни) с указанными Правилами одновременно с оформлением медицинской документации (анкеты пациента, информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, согласия на обработку персональных данных и пр.).

4. Установить следующий порядок ознакомления пациентов с Правилами и поэтапном контроле за наличием подписи в медицинской карте (истории болезни):

**Первоначальное звено** – работники регистратуры, медицинские сестры приемного отделения.

**Второй этап** – средний медицинский персонал, находящийся на приеме с лечащим врачом, палатные медицинские сестры, старшие медицинские сестры.

**Третий этап** – лечащий врач.

**Контрольный этап** – выборочная проверка медицинских карт (историй болезни) заместителями главного врача, заведующими поликлиник, заведующими отделений стационара.

На этапах 1-3 каждое из звеньев, при обнаружении отсутствия подписи ознакомления с Правилами, обязано устранить данное нарушение самостоятельно, путем ознакомления пациента под роспись с Правилами.

При обнаружении на контрольном этапе отсутствия в медицинской карте (истории пациента) подписи пациента об ознакомления с Правилами, данный факт может быть расценен работодателем как нарушение трудовых обязанностей, а ответственные лица привлечены к дисциплинарной ответственности. При этом дается указание на устранение нарушений при первой возможности.

5. Возложить контроль за соблюдением Правил в структурных подразделениях учреждения и разрешением всех возникающих в связи с этим вопросов:

- на главного врача учреждения Мотина С.П.; зона ответственности административное здание по адресу: г. Липецк, ул. Монтажников, д. 3а;

- на заведующую поликлиникой № 1 Вершинину Н.А.; зона ответственности поликлиника № 1 и стационар № 1 по адресу: Липецкая обл., Липецкий р-н, с. Боринское, ул. Больничная, д. 7;

- на заместителя главного врача по поликлинике Филонову Е.И.; зона ответственности поликлиники учреждения;

- на заместителя главного врача по медицинской части Сидей Ю.А.; зона ответственности стационары учреждения;

- на главную медицинскую сестру Кан С.П.: зона ответственности иные структурные подразделения, в т.ч. в фельдшерско-акушерских пунктах (ФАП), отделениях общей врачебной практики (семейной медицины) (ООВП (СМ)), амбулатории (Хрущёвская амбулатория); регулярная работа со средним медицинским персоналом и работниками регистратуры по исполнению настоящего приказа.

6. Общее руководство за исполнением настоящего приказа возложить на главного врача учреждения.

Главный врач  
ГУЗ «Липецкая РБ»

С.П. Мотин

С приказом ознакомлены



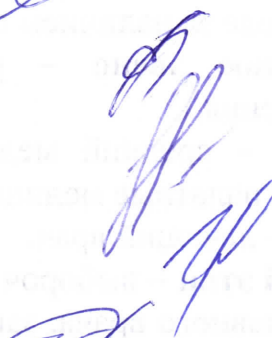
Ю.А. Сидей

Е.И. Филонова

Е.А. Чумичёв

И.З. Гагкаева

С.П. Кан





## П Р А В И Л А

### Поведения пациентов (посетителей) в ГУЗ «Липецкая РБ»

1. Правила поведения пациентов (посетителей) в медицинских организациях Липецкой области (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 <http://lrb48.ru> в информационно-телекоммуникационной 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, Единую диспетчерскую службу Липецкой области (телефоны: 8-800-450-48-48, 122), лично через регистратуру, по телефонам:

☎ 8 (905) 178-23-02 горячая линия;

☎ 8 (4742) 76-10-16, 76-10-06 регистратура поликлиники № 1 (с. Боринское, ул. Больничная, д. 7, Липецкий р-н, Липецкая обл.);

☎ 8 (4742) 41-88-55, 70-35-49 регистратура поликлиники № 2 (г. Липецк, ул. Монтажников, д. 3а);



☎ 8 (4742) 26-11-12 регистратура поликлиники № 3 (с. Кузьминские Отвержки, ул. Первомайская, д. 58а);

☎ 8 (4742) 40-04-75 регистратура поликлиники № 4 (г. Липецк, ул. Юношеская, д. 21а);

☎ 8 (4742) 40-02-81 детское поликлиническое отделение (г. Липецк, ул. Детская, д. 16).

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. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей.

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

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

11. 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.

12. 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 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).

**13.** 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.

**14.** 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.

**15.** 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).

**16.** При невозможности урегулирования конфликта между медицинской организацией и пациентом (посетителем) уполномоченными лицами медицинской организации (администратором, заведующим отделением, заместителем главного врача и главным врачом), 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.).