

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов круглосуточного стационара ФГБУ ФНКЦ ФМБА России**

Правила внутреннего распорядка для пациентов стационара ФГБУ ФНКЦ ФМБА России (далее по тексту Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации.

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Учреждением, при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей, а также порядок выполнения профессиональной деятельности сотрудниками учреждения, обеспечивающим получение пациентом медицинской помощи в ФГБУ ФНКЦ ФМБА России (далее - Учреждение) и распространяются на все его структурные подразделения.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов во время пребывания в стационаре с целью обеспечения условий для эффективного лечения, безопасности и соблюдения санитарно-гигиенических норм. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- Пациент стационара - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь.
- Посетитель - физическое лицо, посещающее пациента в установленные часы.
- Лечебно-охранительный режим - комплекс организационных мероприятий, направленных на создание условий для пациента, максимально способствующих его быстрому выздоровлению и полноценному отдыху. При соблюдении лечебно-охранительного режима нормализуются физиологические ритмы жизнедеятельности организма, связанные со сном, питанием, эмоциональным и физическим состоянием, возрастает сила воздействия лечебных факторов.

- Самостоятельное оставление стационара (самовольная отлучка) - отсутствие пациента на территории Учреждения без разрешения лечащего или дежурного врача, расценивается как отказ от медицинской помощи.
- Медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту действия, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, диагностическую или лечебную направленность.
- Информированное согласие - добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство после получения полной информации о характере, целях, методах, рисках и альтернативах такого вмешательства.

## **2. Общие правила поведения пациентов и посетителей**

2.1. В помещениях Учреждения и его структурных подразделениях запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить, использовать электронные сигареты и вейпы, пользоваться открытым огнём на территории Учреждения и прилегающих зон;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения (кроме случаев экстренной помощи);
- посещение пациентами и посетителями с симптомами инфекционных заболеваний (температура, кашель, насморк, сыпь и др.);
- пользование мобильной связью во время проведения медицинских вмешательств.
- фото-, аудио-, видеосъемка без согласования с администрацией Учреждения;
- внос и хранение оружия, боеприпасов, взрывчатых, легковоспламеняющихся, отравляющих, радиоактивных веществ, наркотиков, алкоголя;
- шум, создание помех лечебному и рабочему процессу;
- нарушение пропускного режима, отказ предъявить документы по требованию сотрудников охраны или администрации;
- использование личных электроприборов, не разрешенных администрацией (электрокипятильники, электрогрелки, тройники, удлинители, обогреватели и прочие электронагревательные приборы). Использование таких приборов может привести к пожару и угрожать жизни и здоровью пациентов;
- нахождение в палате посторонних лиц без разрешения медицинского персонала;
- оставление малолетних детей без присмотра на территории Учреждения.

2.2. Пациенты и посетители обязаны соблюдать масочный режим и правила гигиены рук в периоды, установленные приказами главного врача в связи с эпидемиологической обстановкой. При выявлении признаков острого инфекционного заболевания (повышенная температура, кашель, насморк, диарея) посетители должны немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу и воздержаться от посещения.

2.3. При обнаружении источников пожара, неизвестных посторонних предметов, иных источников, угрожающих общественной безопасности, или заметив неисправности в помещениях, пациент и посетитель должны немедленно сообщить об этом дежурному персоналу или администрации.

## **3. Права и обязанности пациента**

3.1. Пациент имеет право на:

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется также нормативными документами ФМБА России;

- оказание медицинской помощи в соответствии с утвержденными стандартами и клиническими рекомендациями;
- получение информации о лечащем враче и других специалистах;
- получение полной и доступной информации о состоянии здоровья, методах лечения, рисках и альтернативах;
- выбор лица, которому может быть передана информация о здоровье;
- получение лечебного питания;
- предоставление платных медицинских услуг в установленном порядке;
- облегчение боли доступными методами;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства (кроме случаев, предусмотренных законом);
- возмещение вреда, причиненного при оказании медицинской помощи;
- обжалование действий сотрудников Учреждения;
- защиту персональных данных и врачебной тайны;
- допуск адвоката или законного представителя;
- допуск родственников в отделения реанимации и интенсивной терапии в соответствии с действующим порядком;
- допуск священнослужителя в установленном порядке;
- иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации

### 3.2. Пациент обязан:

- предоставлять достоверную и полную информацию о состоянии здоровья, аллергиях, принимаемых лекарствах;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача;
- соблюдать распорядок дня отделения;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим пациентам;
- находиться в палате во время врачебного обхода и измерения жизненных показателей;
- своевременно посещать процедуры и обследования;
- поддерживать чистоту в палате и отделении, соблюдать правила хранения продуктов;
- соблюдать тишину, правила пожарной и общей безопасности;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- сдавать верхнюю одежду и крупные вещи в гардероб;
- подписывать необходимые документы (согласие на лечение, отказ, согласие на обработку персональных данных);
- проявлять вежливость и доброжелательность при общении с персоналом и другими пациентами.

Примечание: Верхнюю одежду для прогулок можно получить в гардеробе на 1 этаже с разрешения лечащего врача.

### **ВНИМАНИЕ:**

1. Не оставляйте личные вещи без присмотра.

2. Не храните в палате ценности, крупные суммы денег, верхнюю одежду. Рекомендуется передать их родственникам или сдать на хранение старшей медицинской сестре.

Администрация Учреждения не несет ответственности за сохранность личных вещей, денег и ценностей, оставленных в палатах.

#### 4. Процедура поступления в стационар

4.1. При поступлении в стационар пациент направляется в приемное отделение, где:

- проводится осмотр и сбор анамнеза с целью определения тяжести состояния;
- производится проверка на отсутствие инфекционных и кожных заболеваний;
- осуществляется оформление необходимой медицинской документации;
- верхняя одежда и крупные вещи принимаются на хранение в гардероб по описи.

4.2. Пациент должен иметь при себе:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС);
- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС) при поступлении по ОМС;
- направление на госпитализацию (при плановой госпитализации);
- медицинские документы, имеющиеся на руках (выписки из предыдущих мест лечения, результаты обследований и т.д.).

4.3. После оформления документов в приемном отделении пациент направляется в профильное лечебное отделение, где:

- осуществляется размещение в палате
- проводится ознакомление с правилами внутреннего распорядка;
- назначается режим и лечебная диета в соответствии с назначением лечащего врача.

4.4. При госпитализации пациента по экстренным показаниям (СМП, самотек, с первичного приема врача специалиста КДЦ, из кабинетов вспомогательных и диагностических служб, по состоянию здоровья и иное) он незамедлительно осматривается врачом приемного отделения на предмет оценки тяжести состояния, исключения угрозы жизни, установления предварительного диагноза и определения профиля госпитализации:

- При определении угрозы жизни, нестабильности состояния, подозрении на острое угрожающее осложнение или заболевание, установлении признаков быстрого прогрессирования ухудшения состояния, установлении рисков такового, экстренно вызывается врач-реаниматолог;
- Пациент осматривается врачом-реаниматологом в ПО и принимается решение о наличии показаний для экстренной госпитализации в ОРИТ. Пациент незамедлительно транспортируется в ОРИТ;
- Госпитализация пациентов в бессознательном состоянии, нестабильном органном статусе, на поддерживающих аппаратах или устройствах, угрозе ухудшения состояния, при критических показателях гемодинамики или респираторной функции, продолжающемся кровотечении, тяжелых сочетанных травмах, осуществляется сразу непосредственно в ОРИТ, минуя приёмное отделение;
- Оформление медицинской паспортной документации осуществляется администратором Отдела госпитализации экстренного ПО. (Медицинская карта стационарного больного, Согласие на обработку персональных данных, Информированное Согласие на медицинское вмешательство). В случае невозможности подписания согласия самим пациентом и при отсутствии законного представителя все необходимые документы подписываются Консилиумом врачей ПО и оформляется законным образом. При отсутствии документов, удостоверяющих личность, оформляется как «неизвестный»;

- После оформления необходимой документации, пациент транспортируется в кабинет первичного доврачебного осмотра, при помощи транспортной службы, где производится первичный осмотр медицинской сестрой с определением антропометрических показателей, регистрации ЭКГ, заполнением необходимых шкал. Производится осмотр пациента на предмет наличия паразитарных кожных заболеваний, педикулеза;
- После доврачебного осмотра пациент направляется на осмотр к врачу ПО для подробного осмотра, сбора анамнеза, объективного осмотра, оценки ЭКГ, установления первичного диагноза (при поступлении Предварительного) и определения дальнейшей тактики обследования и лечения. При необходимости и по показаниям на осмотр в ПО приглашается профильный специалист с учетом первичного диагноза и выявленных изменений состояния пациента;
- После осмотра в ПО и определения первичного диагноза, уточненного профильным специалистом, определяется объем необходимого диагностического обследования и тактика дальнейших мероприятий, маршрутизация пациента;
- По результатам первичного обследования принимается окончательное решение о тактике лечения пациента. Пациент маршрутизируется на следующий этап лечебного процесса;
- В случае необходимости и наличии показаний пациент может быть маршрутизирован в операционное отделение для экстренного оперативного лечения. В таком случае производится предоперационная подготовка пациента в ПО (санитарная обработка, подготовка операционного поля, клизма). Транспортировка пациента в оперблок осуществляется сотрудниками транспортной службы;
- При выявлении подозрения на инфекционное заболевание (не ООИ) пациент изолируется в БОКСе. Дальнейшие мероприятия по диагностике и лечению проводятся в палате БОКСа. Консультация врача-инфекциониста по показаниям;
- При установлении диагноза инфекционного заболевания, не представляющего опасность для окружающих и самого пациента, и не требующего специализированного лечения, пациент выписывается по эпидемическим показаниям на амбулаторное лечение с рекомендациями по дальнейшему лечению;
- При установлении диагноза инфекционного заболевания, требующего проведения специализированного лечения, и дальнейшей госпитализации, организуется экстренный перевод пациента в иное ЛПУ специализированного профиля;
- При установлении пациенту диагноза заболевания и необходимости специализированного лечения по профилю патологии, не представленной в структуре ФНКЦ ФМБА, организуется экстренный перевод пациента в иное ЛПУ соответствующего профиля;
- При верификации диагноза заболевания, не требующего последующего стационарного лечения, пациент выписывается из стационара с оформлением выписного эпикриза и выдачей дальнейших рекомендаций.

## **5. Правила поведения пациентов в стационаре**

### **5.1. Пациент обязан:**

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми помещениями;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- немедленно информировать медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья (повышение температуры, появление боли, кровотечение, одышка, головокружение и т.д.);
- находиться в палате во время проведения врачебного обхода;
- своевременно посещать назначенные процедуры и медицинские манипуляции;
- выполнять все назначения и рекомендации врача;

- информировать лечащего врача о принимаемых препаратах и имеющейся непереносимости препаратов.

## 5.2. Пациентам запрещается:

- самовольно покидать территорию Учреждения. Самовольное оставление стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующей принудительной выпиской и отражением информации о нарушении режима в ЛВН (при условии, что состояние пациента позволяет выписать его);
- самостоятельно принимать лекарства (включая БАДы, витамины, растительные препараты) без разрешения врача;
- входить на территорию строительных площадок;
- открывать окна, не предназначенные для проветривания;
- сидеть на подоконниках, высовываться из окон;
- хранить и употреблять алкоголь, наркотики, токсические вещества;
- курить на территории Учреждения. Нарушение этого требования влечет выписку с отметкой в листке нетрудоспособности;
- пользоваться электрокипятильниками, электронагревателями, электрогрелками, удлинителями, тройниками и любыми другими электроприборами, не предусмотренными для использования в стационаре (в целях пожарной безопасности);
- хранить в палате верхнюю одежду;
- приносить и употреблять запрещенные продукты. Перечень разрешенных продуктов и правила их хранения размещены в отделении;
- без разрешения посещать пациентов других отделений;
- включать телевизор, музыкальные устройства или пользоваться мобильными телефонами во время тихого часа (сна и отдыха);
- создавать шум, помехи лечебному процессу;
- совершать действия, которые могут привести к порче оборудования и приборов, а также нанести вред пациенту

5.3. Учреждение не несет ответственности за вред здоровью, причиненный в результате самовольного оставления стационара, несоблюдения режима и назначений врача.

5.4. За нарушение Правил пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в медицинской документации и листке нетрудоспособности.

## 6. Порядок обеспечения лечебным питанием

6.1. Лечебное питание организуется в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами медицинской помощи.

6.2. Лечебное питание назначается лечащим врачом в соответствии с диагнозом и состоянием пациента.

### 6.3. График питания в зависимости от времени поступления и выписки:

Пациент/время госпитализации	Завтрак	Обед	Ужин	Завтрак на следующий день
Пациент уже госпитализирован (находится в Отделении)	+	+	+	+
Вновь поступивший пациент, госпитализирован до 06:30	+	+	+	+

Вновь поступивший пациент, госпитализирован после 06:30	-	+	+	+
Вновь поступивший пациент, госпитализирован после 10:30	-	-	+	+
Вновь поступивший пациент, госпитализирован после 15:30	-	-	-	+
Пациент, готовящийся к плановой выписке в 12:00	+	-	-	-

6.4. Питание осуществляется в помещении отделения. Прием пищи во время проведения врачебного обхода не допускается.

6.5. Пациентам, находящимся на специальных диетах, выдается диетическое питание в соответствии с назначением врача.

6.6. Запрещенные и разрешенные продукты:

- Запрещены: острые, соленые, жареные блюда; копченые продукты; алкогольные напитки; газированные напитки; продукты с кофеином; шоколад (при некоторых диагнозах); жирные продукты.

- Разрешены: фрукты, ягоды, кисломолочные продукты, белый хлеб, печенье (без шоколада), каши, вареное мясо, рыба, зелень (по согласованию с врачом).

Перечень запрещенных и разрешенных продуктов доводится до пациентов в каждом отделении и может варьироваться в зависимости от диагноза.

## 7. Правила посещения пациентов

7.1. Посещение разрешено в следующее время:

- **Будние дни:** 16:00—19:00
- **Выходные дни и праздничные дни:** 11:00—19:00

Посещение осуществляется по предварительной записи в «Списке посещения» на посту медсестры.

7.2. Для получения пропуска на посещение необходимо указать в списке:

- Фамилию, имя, отчество пациента и номер истории болезни;
- Фамилию, имя, отчество посетителя и степень родства;
- Подпись пациента, подтверждающую согласие на посещение.

7.3. Заявки на посещение принимаются:

- **В будние дни:** до 15:00
- **В выходные дни:** до 10:00

Не более 2 посетителей в сутки на одного пациента.

7.4. В исключительных случаях (тяжелое состояние, реанимационное отделение) посещение возможно вне установленного графика по согласованию с заведующим отделением или дежурным администратором.

7.5. Ограничения на посещение:

- Дети до 14 лет допускаются только по согласованию с администрацией при отсутствии противопоказаний;
- Лица с признаками инфекционных заболеваний (температура, кашель, насморк) не допускаются;

- Посетители, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения, удаляются с территории Учреждения;
- При неблагоприятной эпидемиологической обстановке посещения могут быть запрещены приказом главного врача.

#### 7.6. Правила поведения посетителей:

- Посетители обязаны соблюдать все общие правила Учреждения (сдача верхней одежды в гардероб, ношение бахил или сменной обуви, тишина, запрет на курение);
- В отделениях реанимации и интенсивной терапии посетители должны надевать халат, маску, шапочку и перчатки, строго соблюдать правила асептики;
- Запрещается громко разговаривать, включать музыку, делать фотографии и видеосъемку без разрешения;
- Посетители должны мыть руки перед входом в палату и после посещения.

#### 7.7. Правила посещения в отделении реанимации и интенсивной терапии:

- Посещение разрешается только ближайшим родственникам;
- Перед посещением проводится краткая беседа с родственниками для разъяснения необходимости соблюдения правил асептики;
- Психологическая подготовка посетителей к видению пациента в критическом состоянии;
- Посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний;
- Продолжительность посещения не более 15—20 минут (может быть увеличена по согласованию с врачом-реаниматологом);
- Посетители должны соблюдать правила личной гигиены и правила асептики отделения.

## 8. Процедура выписки пациентов

8.1. Выписка производится в соответствии с внутренними приказами Учреждения на основании назначения лечащего врача.

#### 8.2. Время выписки:

- Выписка проводится ежедневно с 10:00 до 12:00
- Пациент обязан освободить палату до 12:00 (кроме согласованных случаев)
- Возможна выписка в другое время по согласованию с заведующим отделением

#### 8.3. Процедура выписки:

- Лечащий врач дает указание на выписку;
- Пациенту выдается выписной эпикриз (выписка из истории болезни) с рекомендациями по дальнейшему лечению и наблюдению;
- Производится расчет по оплате за услуги в кассах Службы сервиса пациентов (при наличии платных услуг);
- При необходимости оформляется листок нетрудоспособности (больничный лист);
- Одежда и личные вещи выдаются в гардеробе на 1 этаже в день выписки до 20:00;
- Пациент обязан вернуть выданные ему во временное пользование вещи, имущество и инвентарь отделения.

8.4. Пациент должен убедиться, что все его вещи выданы и соответствуют описи. При выявлении недостачи необходимо сообщить об этом в гардероб и администрацию.

8.5. Администрация Учреждения не несет ответственность за вред здоровью пациента, возникший в результате невыполнения рекомендаций врача после выписки из стационара.

## **9. Сопровождающие лица при пациентах**

9.1. Кто может быть сопровождающим лицом:

- Родственники пациента (в том числе опекуны, попечители);
- Законные представители;
- Лица, уполномоченные пациентом письменно.

9.2. Требования к сопровождающим лицам:

- Сопровождающие лица должны иметь результаты обследования, указанные в вызове на госпитализацию;
- Не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний;
- Должны соблюдать правила личной гигиены (частое мытье рук, использование дезинфицирующих средств);
- Обязаны выполнять правила асептики и антисептики, предусмотренные в отделении;
- Должны соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения;
- Обязаны уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим пациентам.

9.3. Правила гигиены для сопровождающих лиц:

- Перед контактом с пациентом и после контакта с пациентом необходимо производить обработку рук: мытье с мылом и дезинфекция спиртсодержащими растворами кожных антисептиков;

При посещении асептических помещений (операционные, процедурные кабинеты) необходимо надевать халат и перчатки; 9.4. Сопровождающие лица должны уходить из отделения в конце времени посещения (не позднее 19:00—21:00 в зависимости от отделения).

## **10. Ответственность за нарушение Правил**

10.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в медицинской документации и листке нетрудоспособности.

10.3. Сотрудники Учреждения вправе:

- Делать замечания пациентам и посетителям;
- В случае грубых нарушений удалять посетителей с территории Учреждения с привлечением службы безопасности или органов полиции;
- Информировать органы внутренних дел при совершении пациентом или посетителем противоправных действий.

10.4. К нарушениям, влекущим ответственность, относятся:

- Грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- Неявка на назначенные процедуры или прием врача без уважительной причины;
- Несоблюдение рекомендаций и назначений врача;
- Самовольный прием лекарственных препаратов без назначения врача;
- Самовольное оставление стационара до завершения лечения;
- Одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- Отказ от необходимого обследования (ВКК, ВТЭК и т.д.);
- Курение на территории Учреждения;
- Употребление алкогольных напитков или наркотических веществ;
- Хранение и использование запрещенных предметов;
- Порча имущества Учреждения;
- Агрессивное поведение по отношению к персоналу, пациентам и посетителям;
- Нарушение пропускного режима;
- Нарушение правил посещения;
- Несоблюдение правил гигиены и санитарно-эпидемиологических требований.

## **11. Порядок разрешения споров и подачи жалоб**

11.1. При наличии жалоб или возникновении конфликтов пациент может обратиться:

- К лечащему врачу или старшей медицинской сестре отделения;
- К заведующему отделением;
- К главному врачу в приемные дни (график приема администрацией доступен на информационном стенде).

11.2. Официальные жалобы и предложения принимаются:

- Через книгу жалоб и предложений (находится на посту медсестры);
- Почтой на адрес Учреждения;
- Электронной почтой на официальный адрес Учреждения;
- Непосредственно через специалиста по работе с обращениями граждан, в будние дни с 9:00 до 17:00.

11.3. Требования к жалобе:

- Жалоба должна быть оформлена письменно;
- Содержать фамилию, имя, отчество пациента (автора жалобы);
- Указывать номер истории болезни и отделение;
- Содержать суть обращения и претензии;
- Включать контактные данные (адрес, телефон, электронную почту) для ответа;
- Быть подписана автором.

Жалобы и обращения, связанные с оказанием медицинской помощи, принимаются к рассмотрению исключительно от: - пациента, получившего медицинскую помощь в Учреждении; - уполномоченного представителя пациента. • Для подачи жалобы уполномоченный представитель обязан представить документы, подтверждающие его полномочия (нотариальная доверенность, постановление об опекунов/попечительстве)

- Жалобы и обращения от иных лиц (родственников, знакомых, представителей без надлежащих полномочий) не подлежат рассмотрению в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

11.4. Сроки рассмотрения жалоб:

- Жалобы рассматриваются в установленном законодательством порядке;
- Срок рассмотрения жалобы — не более 30 дней с момента ее получения;

- Ответ направляется пациенту в письменном виде по указанному адресу или электронной почте;
- При необходимости проводится дополнительное обследование и консилиум.

#### 11.5. Защита пациента:

- Пациент имеет право на помощь адвоката или уполномоченного представителя;
- Пациент может обратиться в органы Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор);
- Пациент может обратиться в органы Роспотребнадзора;
- Пациент может обратиться в органы прокуратуры или в суд;
- Пациент имеет право на возмещение вреда, причиненного при оказании некачественной медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 12. Распорядок дня в стационарных отделениях ФГБУ ФНКЦ ФМБА России.

<b>Распорядок дня</b>	
07:00 – 07:30	Подъем, измерение жизненных показателей
07:30 – 08:00	Утренний туалет
08:00 – 08:30	Утренние процедуры, прием лекарств
08:30 – 10:00	Завтрак
10:00 – 11:00	Врачебный обход, манипуляции
11:00 – 11:30	Второй завтрак
11:30 – 14:00	Дневные процедуры, консультации
14:00 – 15:00	Обед
15:00 – 16:00	Тихий час (сон, отдых)
16:00 – 16:30	Полдник
17:00 – 17:30	Измерение температуры, артериального давления
17:30 – 18:00	Прогулка на воздухе (в теплое время года), свободное время (досуг)
18:00 – 19:00	Ужин
19:00	Прием лекарств
19:00 – 21:00	Свободное время
21:00 – 22:00	Вечерние процедуры, прием лекарств
22:00	Ночной сон

**Примечание:** Распорядок дня может быть изменен в зависимости от назначений лечащего врача, проведения диагностических процедур и операций.

### 13. Информация о вышестоящих и контролирующих организациях

#### Федеральное медико-биологическое агентство

- Адрес: 123182, Москва, Волоколамское шоссе, 30
- Телефон: +7 (499) 190-31-44
- Сайт: <https://www.fmba.gov.ru>

#### Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор)

- Адрес: 109074, Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1

- Телефон: +7 (495) 578-02-20
- Сайт: <https://www.roszdravnadzor.ru>

**Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)**

- Адрес: 127994, г. Москва, Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7
- Телефон: +7 (499) 973-26-90
- Сайт: <https://www.rospotrebnadzor.ru>