

Министерство здравоохранения Мурманской области

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения  
«МУРМАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

**П Р И К А З**

29.12.2023

№ 273

г. Мурманск

**«Об утверждении и введении в действие  
Правил предоставления платных медицинских услуг в  
Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения  
«Мурманский областной психоневрологический диспансер»**

В целях достижения необходимой эффективности и совершенствования качества оказания платных медицинских услуг в государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить и ввести в действие Правила предоставления платных медицинских услуг в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер».

2. Ведущему специалисту по технической поддержке в течение 3 рабочих дней с даты утверждения Правил предоставления платных медицинских услуг в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер» разместить его на официальном сайте ГОБУЗ «МОПНД».

3. Старшему администратору разместить Правила предоставления платных медицинских услуг в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер» в местах, обеспечивающих гарантированную видимость.

4. Заместителю главного бухгалтера при заключении Договора на предоставление платных медицинских услуг (возмездного оказания медицинских услуг) ознакомлять Заказчика с Правилами предоставления платных медицинских услуг в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер».

5. Секретарю довести приказ до сведения лиц, оказывающих платные медицинские услуги.

6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Буланцев.И.Г.

7. Отменить действие приказа №136 от 27.06.22 г. «Об утверждении и введении в действие Правил поведения для посетителей и получателей платных медицинских услуг в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер» с 01.01.2024 г.

Главный врач

Н.В. Сидорова

«Утверждаю»  
Главный врач  
ГОБУЗ «МОПНД»  
Сидорова Н.В.  
«29» декабря 2023г.

**ПРАВИЛА  
ПОВЕДЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПОЛУЧАТЕЛЕЙ  
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В КАБИНЕТЕ ПЛАТНЫХ  
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.**

При посещении кабинета платных медицинских услуг Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»

**1. КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- приносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- употреблять алкогольные напитки, иные спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, а также иметь их при себе;
- курить на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения, употреблять электронные сигареты, вейпы и иные системы нагревания и/или горения табака, иные курительные изделия;
- производить фото - и видеосъемку (основание статья 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»). 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 граждан;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- доступ в помещения кабинета лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям, в том числе в грязной и рабочей спецодежде;

- вмешиваться в деятельность медицинского и немедицинского персонала, мешать их работе;
- заходить в кабинет врача в верхней одежде или с верхней одеждой в руках;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача;
- осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком;
- нахождение в кабинете платных медицинских услуг сопровождающих, кроме законных представителей Потребителя.

## 2. ОБЯЗАНЫ:

- соблюдать Правила, тишину и порядок;
- соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении признаков возгорания, сообщить об этом персоналу Учреждения;
- приходить на комиссию за 10 минут до назначенного времени приема;
- уважительно относиться к медицинскому и немедицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям и Пациентам, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику;
- заходить в кабинет врача ТОЛЬКО по приглашению администратора;
- бережно относиться к имуществу Учреждения.

3. Пациенту может быть отказано в оказании платных медицинских услуг при нахождении в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского и немедицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила. При нарушении Пациентом настоящих Правил персонал кабинета платных медицинских услуг вправе вызвать правоохранительные органы.

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ГОБУЗ МОПНД

Сидорова Н.В.

«27» июня 2022г.

**Правила предоставления платных медицинских услуг в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»**

**1. Общие положения.**

1.1. Правила предоставления платных медицинских услуг (далее — Правила) являются организационно-правовым документом в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (далее - ГОБУЗ «МОПНД» / Учреждение / кабинет платных медицинских услуг), и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года № 736 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения в ГОБУЗ «МОПНД» для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг / иных посетителей (далее - Пациент) и являются обязательными как для пациента так и персонала Учреждения, разработаны в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также создания наиболее благоприятных возможностей для оказания им своевременной медицинской услуги надлежащего качества и в полном объеме.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, на официальном сайте ГОБУЗ «МОПНД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .

1.4. При ознакомлении и согласии с настоящими Правилами Пациент расписывается в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

**2. Порядок обращения посетителей и получателей  
медицинских услуг в кабинет платных медицинских услуг.**

2.1. ГОБУЗ «МОПНД» является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности. Все платные медицинские услуги оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

2.2. Прием Пациентов проводится по предварительной записи, которая осуществляется

посредством личного обращения в кабинет платных медицинских услуг по адресу г. Мурманск, ул. Свердлова, д.2, корп. 4, по номерам телефонов 8 (8152) 411-560 (колл-центр), 602-380 (8-952-290-39-68), 8-964-307-27-05.

Режим работы кабинета платных медицинских услуг размещен на официальном сайте ГОБУЗ «МОПНД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» во вкладке «Платные услуги».

2.3. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию у администратора в кабинете платных медицинских услуг непосредственно, по телефону или наглядно на официальном сайте Учреждения во вкладке «Платные услуги».

При записи на медицинские освидетельствования (медицинские комиссии) Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество (полностью), дату рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность и телефон для связи.

День и время приема Пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных «окон» в приеме.

2.4. На каждого Пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего Пациента.

В случае отсутствия возможности вовремя прийти на прием или Пациент планирует отменить визит, то он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону. Опозданием на прием специалистов считается время равное 10 минутам и более. В случае если время опоздания превышает 10 минут, врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих получателей медицинских услуг либо Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.5. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом Пациента незамедлительно с момента, как стало известно об этом.

2.6. Накануне приема администратор кабинета платных медицинских услуг осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. ГОБУЗ «МОПНД» не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить Пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если Пациент не отвечает на звонки.

2.7. Согласно Постановлению Правительства РФ от 11.05.736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», с каждым Пациентом заключается соответствующий договор на оказание платных медицинских услуг. В отношении несовершеннолетних Пациентов такой договор подписывает законный представитель,

2.8. На каждого Пациента администратором отдела по внебюджетной деятельности заводится амбулаторная карта формы 025/у.

### **3. Медицинские освидетельствования (медицинские комиссии).**

3.1. Профилактический прием (осмотр, консультация) врача-психиатра.  
Профилактический прием осуществляется по следующим направлениям:

#### 4. Общая информация.

4.1 Для прохождения медицинского освидетельствования (комиссии) граждане представляют паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, военный билет (приписное свидетельство) - для мужчин, водительское удостоверение, результаты предыдущих медицинских осмотров - при наличии

4.2 Гражданам, проживающих вне места постоянной регистрации, **рекомендуется** иметь справку из психоневрологического учреждения по месту постоянной регистрации об отсутствии диспансерного учета у врача — психиатра. В случае отсутствия справки из психоневрологического диспансера по месту постоянной регистрации Учреждение запрашивает данные самостоятельно.

4.3 При подозрении на психическое расстройство (заболевание) на момент освидетельствования врач - психиатр направляет Пациента в диспансерное отделение для взрослого (детского) населения к участковому врачу - психиатру. В последующем медицинское заключение выдается врачом - психиатром отдела по внебюджетной деятельности после повторного освидетельствования на основании заключения участкового врача - психиатра или врачебной комиссии, при отсутствии психических расстройств.

4.4. В случае подозрения (выявления) у Пациента медицинских противопоказаний, врач - психиатр в целях освидетельствования вправе запрашивать у медицинских учреждений дополнительные сведения о состоянии его психического здоровья, в том числе у военного комиссариата.

Основание : Закон РФ от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», Постановление Правительства РФ от 23.09.2002 № 695 «О прохождении обязательного психиатрического освидетельствования работниками, осуществляющими отдельные виды деятельности, в том числе деятельность, связанную с источниками повышенной опасности (с влиянием вредных веществ и неблагоприятных производственных факторов), а также работающими в условиях повышенной опасности».

#### 5. Правила поведения посетителей и получателей медицинских услуг в отделе по внебюджетной деятельности.

При посещении кабинета платных медицинских услуг Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»

3.1 Категорически запрещается:

- приносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- употреблять алкогольные напитки, иные спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, а также иметь их при себе;
- курить на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения, употреблять электронные сигареты, вейпы и иные системы нагревания и/или горения табака, иные курительные изделия;

- производить фото- и видеосъемку (основание статья 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»). 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 граждан;

- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;

- доступ в помещения кабинета лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний не отвечающий санитарно- гигиеническим требованиям, в том числе в грязной и рабочей спецодежде;

- вмешиваться в деятельность медицинского и немедицинского персонала, мешать

- заходить в кабинет врача в верхней одежде или с верхней одеждой в руках;

- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача

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

- нахождение в кабинете платных медицинских услуг сопровождающих, кроме законных представителей Потребителя

### 3.2. Пациенты обязаны:

- соблюдать Правила, тишину и порядок;

- соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении признаков возгорания, сообщить об этом персоналу Учреждения;

- приходить на комиссию за 10 минут до назначенного времени приема;

- уважительно относиться к медицинскому и немедицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям и Пациентам, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику;

- заходить в кабинет врача только по приглашению администратора;

- бережно относиться к имуществу Учреждения.

3.3. Пациенту может быть отказано в оказании платных медицинских услуг при нахождении в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского и немедицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила. При нарушении Пациентом настоящих Правил персонал кабинета платных медицинских услуг вправе вызвать правоохранительные органы.

## 5. Выдача дубликата справки.

Дубликат справки выдается бесплатно по устному и письменному обращению посетителей и получателей медицинских услуг.

## **6. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и ГОБУЗ «МОПНД».**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 02.05.2006 г; № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций получатель медицинских услуг имеет право непосредственно обратиться:

- к старшему администратору отдела по внебюджетной деятельности;
- к заведующему отделом по внебюджетной деятельности;
- в администрацию ГОБУЗ «МОПНД» в установленные часы приема в Учреждении;

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

Претензии и споры, возникшие между Пациентом и Учреждением разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.