Утверждаю
Главный врач СПб ГБУЗ
«ПНД №9 Невского района»
Демурчева В.С.
01.09.2026_____

# Правила внутреннего распорядка для пациентов

## 1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) СПб ГБУЗ «ПНД№9 Невского района» (далее – Учреждение) для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.
1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача СПб ГБУЗ «ПНД№9 Невского района» и иными локальными нормативными актами.
1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
1.4. Правила располагаются в Учреждении в доступном месте с целью ознакомления с ними пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение.

## 2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. Медицинская помощь в Учреждении оказывается гражданам, зарегистрированным и проживающим на территории Невского района, с оформлением медицинской документации (медицинская карта амбулаторного больного) в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2026 год и на плановый период 2027 и 2028 годов.

Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру учреждения для записи на прием к врачу или записаться на прием к врачу на Портале gorzdrav.spb.ru или на сайте учреждения pnd9.ru.
2.1.1. Гражданин обязан предъявить паспорт медицинскому регистратору в регистратуре. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.
2.1.2. Гражданин подтверждает свое согласие на предоставление и использование своих персональных данных, необходимых для оказания медицинской помощи в Учреждении.

В соответствии с письмом Минздравсоцразвития РФ от 04.04.2005 N 734/МЗ-14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента хранится в регистратуре Учреждения.
2.3. Граждане обслуживаются в регистратуре в порядке очередности, за исключением категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях в соответствии с федеральным законодательством.
2.3.1. Гражданин, имеющий право на внеочередное получение медицинской помощи, обращается в регистратуру Учреждения вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право.
2.4. Первичная запись на прием к врачу-психотерапевту и медицинскому психологу производится по направлению врача-психиатра диспансерного отделения.
2.4.1. В случае опоздания пациента на прием, врач-психотерапевт, медицинский психолог выполняет объем работы, возможный за оставшееся время, либо назначает опоздавшего на повторный прием.
2.4.2. В случае возможного нарушения времени приема (сложный клинический случай, оказание экстренной помощи пациенту) врач обязан известить об этом пациента, ожидающего прием.
2.5. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в амбулаторных условиях определяется врачом-психиатром диспансерного отделения.
2.6. Информация о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующими отделениями размещена на информационных стендах, расположенных в холле учреждения и на официальном сайте учреждения: pnd9.ru
2.7. В случае наличия у пациента клинической ситуации, которую не может решить врач-специалист, невозможности провести лечебно-диагностические мероприятия без предварительного обследования у врача-специалиста смежной специальности, иных сложившихся в конкретной ситуации условий, врач-психиатр выдает направление с указанием медицинского учреждения, куда направляется пациент.
2.8. При обращении в Учреждение лица с ограничением жизнедеятельности меры для обеспечения доступа данного пациента к месту оказания услуги (сопровождение) осуществляется работником регистратуры.
2.9. Маломобильной группе населения обеспечивается предоставление услуг вне Учреждения, по месту жительства пациента.
2.10. Для первичного психиатрического освидетельствования граждан, которые не могут посетить врача-психиатра самостоятельно, необходимо наличие заявления от иных граждан с указанием причины невозможности самостоятельного посещения. Врач-психиатр, получив заявление, рассматривает его в течение трех рабочих дней и связывается с заявителем для согласования даты и времени осмотра гражданина на дому.

## 3. Права и обязанности пациентов

3.1. Каждый гражданин 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.
3.2 Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" реализуется путем:
- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;

- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
- установления требований к проектированию и размещению медицинских организаций с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинских организациях;
- создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента,
- соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.5. Пациент обязан:
- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения учреждения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу учреждения;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка учреждения;
- не вмешиваться в действия врача-специалиста, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

## 4. В помещениях учреждения запрещается:

4.1. приносить в учреждение и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
4.2. находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;
4.3. изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
4.4. посещать учреждение с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы;
4.5. курить в помещениях учреждения;
4.6. помещать на стендах объявления без разрешения администрации учреждения;
4.7. запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждение лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

## 5. Порядок разрешения конфликтов

5.1. Все возникающие споры между пациентом и учреждением рассматриваются должностными лицами учреждения в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).
5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию учреждения или к заведующему отделением согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации учреждения в письменном виде.
5.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
5.5. 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.
5.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность

соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее– при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
5.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом.
5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## 6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Учреждении информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом-специалистом.
6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.
6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.
6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

## 7. Порядок выдачи справок и медицинских заключений из медицинской документации пациенту или другим лицам.

**7**.1. Порядок выдачи справок и медицинских заключений из медицинской документации пациенту или другим лицам осуществляется в соответствии с приказом Минздрава России от 15.04.2026 N 286н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений".
7.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

## 8. График работы учреждения и его должностных лиц.

8.1. График работы Учреждения и его должностных лиц доступен для ознакомления на информационных стендах в холле учреждения и на официальном сайте учреждения pnd9.ru.
8.2. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части или заведующими отделениями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема

администрацией Учреждения расположена на информационных стендах и на официальном сайте учреждения pnd9.ru.