

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «ЦЕНТР КРОВИ»**



**УТВЕРЖДАЮ**  
И.о. главного врача  
ГБУЗ РК «Центр крови»

**Л.Л. Ткаченко**  
2020г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО  
РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для доноров и пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», федеральным законом №2300-1-ФЗ от 7 февраля 1992г. "О защите прав потребителей", иными нормативными актами ГБУЗ РК «Центр крови» (далее – Учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи сертификатов, результатов анализов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся в ГБУЗ РК «Центр крови»

Настоящие Правила обязательны для персонала, доноров и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента.

1.2. Правила внутреннего распорядка для доноров и пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения донора и пациента;
- Права и обязанности донора и пациента;
- Правила поведения доноров, пациентов и их законных представителей в Учреждении;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и донором или пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья донора пациента;
- Порядок выдачи справок, результатов анализов выписок из медицинской документации донору, пациенту или другим лицам;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех доноров и пациентов, обратившихся в Учреждение.

1.4. С правилами донор, пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители.

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. При необходимости получения медицинской услуги донор обращается в Регистратуру для доноров, а пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов для оказания платной услуги.

Режим работы Учреждения - с 8.00 до 16.30 часов.

2.2. Прием доноров осуществляется с понедельника по пятницу с 8.00 до 13.00, в субботу по графику с 8.00 до 12.00.

Прием пациентов проводится с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00.

2.3. Предварительная запись осуществляется только для доноров плазмафереза. Предварительная запись остальных доноров и пациентов не осуществляется.

2.4. При входе в Учреждение донорам и пациентам рекомендуется одеть бахилы.

2.5. В холодное время года донор и пациент должны оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей донора и пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

2.6. При обращении донора или пациента в Учреждение заводится медицинская документация, для оформления которой донор или пациент сообщают свои паспортные данные.

2.7. Донор и пациент входят в медицинские кабинеты по приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.8. При обращении в Учреждение донор или пациент предоставляют документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.9. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных доноров и пациентов.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской услугой и ее получении донор или пациент **имеют право на:**

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской услуги;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;

3.1.3. Получение медицинской услуги в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.6. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской услуги, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также в контролирующие и /или надзорные органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками Учреждения в тайне информации о факте его обращения за медицинской услугой, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.10. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья и применяемых методах диагностики.

### 3.2. Донор или Пациент обязаны:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской услугой;

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги, а также уважать права других посетителей Учреждения;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к донорству, в т.ч. ранее перенесенных заболеваниях;

Донор должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на его самочувствии во время и после донации. А также повлиять на качество и безопасность донорской крови и ее компонентов.

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности проводимого исследования.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации врача .

3.2.6. Сотрудничать с врачом и другим медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской услуги;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для доноров и пациентов Учреждения;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения

3.2.9. Донор или пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона № 323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

## **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ДОНОРОВ, ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ**

### 4.1. Категорически запрещается:

- курение на территории, а также в любых помещениях Учреждения;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении донора или пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, Учреждение имеет право отказать донору или пациенту в оказании услуг;

- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей донора или пациента, лиц в медицинских кабинетах допускается только с разрешения врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Донор или пациент обязан незамедлительно известить врача об ухудшении состояния своего самочувствия . При отсутствии врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае нарушения прав донора или пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через секретаря руководителя Учреждения и передается на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской части. Претензия (жалоба) оформляется в письменном виде на бумажном носителе либо направляется на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) донору или пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в установленные законодательством сроки. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется донору или пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию донора или пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Учреждения/ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному донором или пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, донор или пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) органы либо в суд.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ДОНОРА ИЛИ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется донору или пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом или иными должностными лицами Учреждения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, методах обследования.

6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия донора, пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ДОНОРУ, ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе донора ему может быть выдана справка о донациях или выписка из медицинской документации, в т.ч. результаты анализов. На основании письменного заявления донора ему может быть выдана заверенная копия медицинской учетной документации.

## 8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с физическими лицами или организациями договорами на оказание платных услуг. Договоры с физическими лицами и организациями от имени Учреждения кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами.

В договоре с физическими лицами регламентируются условия и сроки оказания услуг, стоимость и оплата, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя Учреждение предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской услуги;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка.

8.6. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования,
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг медицинских изделий, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках).

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) результаты исследования.

8.9. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.10. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

сведения о результатах обследования и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках).

8.11. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.12. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.13. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

назначить новый срок оказания услуги;

потребовать исполнения услуги другим специалистом;

расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.14. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов.

8.15. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Учреждением разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.