



УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ФГБНУ "НИИВС
им.И.И.Мечникова "

№ 83
от «20» 04 2023 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В КДЦ ФГБНУ НИИВС ИМ.И.И. МЕЧНИКОВА

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Консультативно-диагностического центра Федерального государственного бюджетного научного учреждения «Научно-исследовательского института вакцин и сывороток им.И.И. Мечникова» (далее – КДЦ) для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, порядок обращения, права и обязанности обратившегося за медицинскими услугами, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и КДЦ.

1.2. Выполнение Правил обеспечивает создание благоприятных условий для получения потребителями медицинских услуг надлежащего объема и качества, своевременного и качественного медицинского обслуживания, соблюдение врачебной тайны, защиту персональных данных, соблюдение санитарно-эпидемиологического и противопожарного режима, общественного порядка, предупреждение и пресечение террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечение личной безопасности потребителей медицинских услуг, работников, и других посетителей КДЦ.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О персональных данных», «О защите прав потребителей», «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака», «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Сан-ПиН 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу, выполнение работ или оказание услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской

Федерации об административных правонарушениях, Уставом ФГБНУ НИИВС им.И.И.Мечникова, приказами и распоряжениями директора ФГБНУ НИИВС им.И.И.Мечникова и иными локальными нормативными актами.

1.4. С Правилами потребитель медицинских услуг знакомится устно.

1.5. Соблюдение настоящих Правил обязательны для всех потребителей медицинских услуг, обратившихся за медицинской помощью в КДЦ.

2. Порядок обращения в КДЦ за медицинскими услугами.

2.1. КДЦ оказывает специализированную консультативную медицинскую помощь детям и взрослым с аллергическими и другими заболеваниями, различными нарушениями в иммунной системе, иммунопрофилактике инфекционных заболеваний.

2.1. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма), других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью пациента, оказание помощи осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи по телефону 112.

2.2. В случае обращения за медицинской помощью по экстренным показаниям, работники КДЦ оказывают пациенту первую помощь и направляют пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи по телефону 112.

2.3. Для получения медицинских услуг (для записи на прием к врачу) потребитель медицинских услуг может обратиться по телефону в регистратуру КДЦ тел.; +7 (495) 917-05-15, .; +7 (495) 917-08-91 с 09:00 - 18:00 или лично по адресу: г. Москва, Малый Казенный пер. д.5А, с 09:00 - 18:00 понедельник – пятница, суббота с 9:00 -15-00.

2.4. При записи на прием к врачу потребитель медицинских услуг должен указать фамилию пациента (имя, отчество), дату рождения, выбрать день и время для визита к врачу согласно графика приема врачей.

2.5. В день визита к врачу потребитель медицинских услуг заблаговременно должен явиться в КДЦ и обратиться в регистратуру для оформления первичной медицинской документации. При обращении в регистратуру потребитель медицинских услуг должен представить паспорт, заполнить и подписать добровольное информированное согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.6. Потребитель медицинских услуг, опоздавший на прием к врачу более чем на 15 минут, принимается при наличии свободного интервала приёма в день визита к врачу (направляется на прием к другому врачу при наличии свободного интервала приёма).

2.7. При отсутствии свободного интервала приёма в день обращения повторная предварительная запись потребителя медицинских услуг на прием к врачу осуществляется регистратором в рамках горизонта записи.

2.8. В регистратуре при первичном обращении на потребителя медицинских услуг заводится медицинская карта. Медицинская карта пациента является собственностью КДЦ и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из КДЦ без согласования с руководством.

2.9. Информацию о расписании работы врачей можно получить в регистратуре в устной форме и наглядно на информационных стендах в КДЦ.

2.10. В случае непредвиденного отсутствия врача регистратор предупреждает об этом потребителя медицинских услуг по телефону.

2.11. Пациент входит в кабинет врача только по его приглашению.

3. Права и обязанности потребителя медицинских услуг в КДЦ

3.1. Потребитель медицинских услуг в КДЦ имеет право на:

3.1.1 Получение платных медицинских услуг и иных услуг в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации № 1006 от 04.10.2012 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», действующим Положением «О порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг населению в Консультативно-диагностическом центре Федерального государственного бюджетного научного учреждения «Научно-исследовательский институт вакцин и сывороток им.И.И. Мечникова»;

3.1.2 Уважительное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.3 Получение информации в доступной форме о медицинских услугах и оказывающих их врачах (научных сотрудниках), об уровне их образования и квалификации, о режиме работы, расписании работы врачей, процедурной, о порядке предварительной записи на прием к врачам.

3.1.4 Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.1.5 Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством РФ;

3.1.6 Добровольное информированное согласие на обработку персональных данных;

3.1.7 Сохранение работниками КДЦ в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

3.1.8 Получение в доступной для потребителя медицинских услуг форме полной информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.9 Медицинскую помощь в КДЦ в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.10 Обращение (жалобу) к должностным лицам КДЦ;

3.1.11 Получение дубликатов, копий справок, заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных и диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя потребителя медицинских услуг;

3.1.12 Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья потребителя медицинских услуг, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя потребителя медицинских услуг;

3.1.13 Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) глава 4. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья (ст. 18 - 28).

3.2 Потребитель медицинских услуг в КДЦ обязан:

3.2.1 Соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях;

3.2.2 При первичном обращении в КДЦ за медицинской помощью:

- в регистратуре предъявить оригиналы следующих документов: свидетельство о рождении (ребенок до 14 лет); документ, удостоверяющий личность законного представителя пациента и документ, подтверждающий полномочия представителя пациента;

- представить необходимые персональные данные для получения медицинских услуг и ведения персонифицированного учета сведения

- -дать письменное добровольное информированное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

3.2.3 При каждом посещении КДЦ предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта.

3.2.4 Соблюдать установленный режим работы КДЦ.

3.2.5 Соблюдать нормы и правила поведения в КДЦ:

- Уважительно относиться к другим потребителям медицинских услуг, соблюдать очередность;

- Уважительно относиться к медицинским работникам КДЦ, участвующим в организации и оказании медицинской помощи;

3.2.6 Посещать кабинет врача только в бахилах, верхнюю одежду оставлять в холле на вешалке;

3.2.7 Посещать медицинские кабинеты врачей в соответствии с предварительной записью, процедурный кабинет в порядке живой очереди, в соответствии с установленным графиком работы подразделений, оказывающих медицинские услуги;

3.2.8 Своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки на прием;

3.2.9 При обращении в КДЦ за медицинскими услугами, представлять работнику, организующему или оказывающему медицинскую помощь, достоверные персональные данные, достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья пациента), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях в семье;

3.2.10 Оформлять своевременно и в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на обработку персональных данных и медицинское вмешательство;

3.2.11 Ознакомиться с рекомендованным планом обследования и наблюдения, врача, проводившего консультирование, своевременно и неукоснительно выполнять его;

3.2.12 Не вмешиваться в действия врача на приеме, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.2.13 Соблюдать тишину в кабинетах, в регистратуре и коридорах;

3.2.14 Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим в КДЦ:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе КДЦ;
- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах) после приглашения медицинского работника;

3.2.15 Соблюдать требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику КДЦ;

3.2.16 Бережно относиться к имуществу КДЦ, соблюдать чистоту и порядок. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) потребитель медицинских услуг обязан возместить все убытки КДЦ;

3.2.17 Соблюдать настоящие Правила.

3.2.18 Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3.3 Потребителю медицинских услуг в КДЦ запрещается:

3.3.1. Проносить в здание, кабинеты и на территорию огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

3.3.1. Проходить в здание и помещения КДЦ в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

3.3.2. Находиться в помещениях КДЦ в верхней одежде, грязной обуви

(без сменной обуви и бахил);

3.3.3. Проносить в здание и служебные помещения КДЦ крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.3.4. Курить и распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства в помещениях и на территории КДЦ.

3.3.5. Пользоваться мобильной связью во время приема врача, выполнения медицинских процедур, манипуляций, обследований;

3.3.6. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

3.3.7. Неуважительно относиться и грубить работникам и иным лицам, находящимся в КДЦ либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом сотрудники КДЦ вправе осуществлять (производить) звуко- и видеозапись посетителей и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители КДЦ считаются предупрежденными о проведении в отношении них звуко- и видеозаписи. В случае некорректного поведения пациента, грубых высказываниях в адрес работников КДЦ, врач имеет право отказать пациенту в посещении (кроме оказания первой помощи при неотложных случаях);

3.3.8. Выносить медицинские и иные документы без согласования с руководством, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов, из папок в регистратуре, других помещений КДЦ;

3.3.9. Размещать в помещениях и на территории КДЦ информацию и объявления без разрешения руководства КДЦ;

3.3.10. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства КДЦ;

3.3.11. Входить в кабинет врача, процедурный кабинет без приглашения, когда там идет прием других потребителей медицинских услуг.

3.3.12. Оставлять малолетних детей и несовершеннолетних без присмотра в здании и на всей территории КДЦ.

3.3.13. Посещать здание и территорию КДЦ с домашними питомцами.

4. Порядок рассмотрения обращений и разрешения конфликтных ситуаций между потребителем медицинских услуг и КДЦ.

4.1. Потребитель медицинских услуг в спорных или конфликтных ситуациях имеет право обратиться к руководству КДЦ в устной или письменной форме.

4.2. Устные обращения принимаются по телефону, при личном визите в КДЦ, через регистратуру или непосредственно к руководству (Главный врач).

4.3. При личном обращении в устной или письменной форме

потребитель медицинских услуг обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращений граждан.

4.4. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема руководства КДЦ.

4.5. Обращения в письменной форме принимаются в КДЦ на почтовый адрес, на официальном сайте ФГБНУ НИИВС им.И.И.Мечникова, при личном визите, непосредственно руководством КДЦ. Для оперативного получения ответа на обращение (претензию, жалобу) потребителю медицинских услуг рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.6. В случае письменного обращения потребителю медицинских услуг дается письменный ответ по существу поставляемых в обращении вопросов, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5. Порядок выдачи результатов лабораторных исследований, заключений, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

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

5.2. На основании письменного заявления потребителя медицинских услуг ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

5.3. Информацию о результатах лабораторного исследования пациента по телефону получить нельзя.

6. Ответственность за нарушение Правил:

6.1. Потребитель медицинских услуг несет ответственность за последствия, связанные с несоблюдением указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2 В случае нарушения потребителей медицинских услуг и иными посетителями настоящих Правил, работники КДЦ вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам КДЦ, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории КДЦ, причинение морального и физического вреда работникам КДЦ, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу КДЦ, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.