

УТВЕРЖДЕНО

приказом Федерального государственного
бюджетного научного учреждения
"Научно-исследовательский институт
клинической и экспериментальной
ревматологии имени А.Б. Зборовского"
от 14.08.2017 г. № 62

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для потребителей услуг в Федеральном
государственном бюджетном научном учреждении "Научно-исследовательский
институт клинической и экспериментальной ревматологии
имени А.Б. Зборовского"

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении "Научно-исследовательский институт клинической и экспериментальной ревматологии имени А.Б. Зборовского" (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет" (вместе с "Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями" и определяют нормы поведения пациентов, иных посетителей Федерального государственного бюджетного научного учреждения "Научно-исследовательский институт клинической и экспериментальной ревматологии имени А.Б. Зборовского" (далее - Институт), при получении медицинских услуг и обеспечения безопасности граждан при посещении ими Института, а также работников Института.

2. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, а также иных лиц обратившихся в Институт и разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам медицинских услуг надлежащего объема и качества.

3. Институт оказывает следующие виды медицинской помощи исключительно в амбулаторных условиях:

- научно-консультативную помощь в рамках плана научной деятельности Института;
- платную медицинскую помощь.

Услуги по полисам обязательного медицинского страхования (ОМС) в рамках территориальных программ государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи и полисам добровольного медицинского страхования Инститutom не оказываются. В Институте платные медицинские услуги оказываются в виде первичной специализированной и первичной медико-санитарной помощи, в амбулаторных условиях. Данные услуги оказываются согласно плану-графику врачебного приема, утвержденного приказом директора Института.

4. Предварительная запись на прием к врачам-специалистам осуществляется в регистратуре Института или по телефонам - (8442) - 78-90-97, 98-06-32, 8-917-338-06-32.

5. Взаимоотношения с юридическими и физическими лицами определяются договором об оказании платных медицинских услуг. Договор регламентирует условия, порядок и сроки предоставления медицинских услуг в Институте, оплату, права, обязанности и ответственность сторон.

6. При первичном посещении Института пациент обязан предоставить паспорт или иной документ удостоверяющий личность. На этом этапе работник Института, осуществляющий регистрацию пациента отмечает паспортные данные, контактный телефон, место работы и должность, Ф.И.О специалиста к которому желает попасть пациент. Оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – медицинская карта) в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи, а также заключается договор об оказании платных медицинских услуг. Для оказания услуг ультразвукового исследования (диагностики), а также лабораторных исследований медицинская карта не заводится. Медицинская карта относится к первичным медицинским документам, храниться в Институте. Институт несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения.

7. Пациент имеет право на:

- охрану здоровья;
- получение медицинской помощи;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских и других работников Института;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача-специалиста и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги:

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, 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;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

8. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы, установленный в Институте;
- соблюдать нормы настоящих Правил, а также правил поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- при входе в Институт сообщить вахтеру свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) и цель визита;

- 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 услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- уважительно относиться к работникам Института, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание;

- бережно относиться к имуществу Института;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом любому работнику Института;

- соблюдать правила запрета курения в Институте.

9. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Института, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях Института, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Института 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;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Института без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в здании Института и в не отведенных для этого местах;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Института;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Института документы, полученные для ознакомления без разрешения врачей-специалистов;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Института объявления без разрешения руководства Института;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Института;
- выполнять в помещениях Института функции торговых агентов, представителей и находиться в лечебных помещениях Института в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Института в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта к зданию Института;
- запрещается доступ в здание Института лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Института работниками Института и (или) правоохранительных органов.

10. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору Института, согласно графику приема граждан или подать свое обращение в письменном виде. Прием населения (пациентов и их законных представителей)

директором Института осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой или по телефонам, указанным в пункте 4 настоящих Правил.

При личном приеме пациент (законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту (законному представителю) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Пациент (законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Института, а также фамилию, имя, отчество и должность соответствующего лица (которому направляется обращение), а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (законный представитель) прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об

основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

11. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в понятной и доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом-специалистом, заведующим отделением или иными уполномоченными лицами Института. Указанная информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, о противопоказаниях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения.

Лицам, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

12. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники Института вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Института, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных

помещениях, на территории Института, неисполнение законных требований работников Института, причинение морального вреда работникам Института, причинение вреда деловой репутации Института, а также материального ущерба имуществу Института, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Директор Федерального государственного
бюджетного научного учреждения
"Научно-исследовательский институт
клинической и экспериментальной
ревматологии имени А.Б. Зборовского"



И.А. Зборовская