



ФАНО России
Федеральное государственное бюджетное научное учреждение
«МЕДИКО-ГЕНЕТИЧЕСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР»
(ФГБНУ «МГНЦ»)

ПРИКАЗ

26.05.2017

№ В.2-МГЦ

Москва

Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении «Медико-генетический научный центр»

В соответствии с Федеральными Законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18.05.2010 № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Законом РФ 07.02.1992 №2300-1 от «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации №390н от 23.04.2012 «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», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», №15-ФЗ от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака», №152-ФЗ от 27.07.2006 "О персональных данных", N 115-ФЗ от 25.07.2002 "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ N 186 от 06.03.2013 "Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ о программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи № 1403 от 19.12.2016 "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов", Письма Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 4.04.2005 N 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты и иными локальными нормативными актами ФГБНУ «МГНЦ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении «Медико-генетический научный центр» (далее ФГБНУ «МГНЦ»), согласно Приложению № 1.

2. Заведующему отделом организации медицинской помощи Тюменцевой Е.С. организовать ознакомление с «Правилами внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ФГБНУ «МГНЦ» всех работников Медико-генетического центра ФГБНУ «МГНЦ» под роспись в листе ознакомления (Приложение № 2), и обеспечить размещение Порядка на информационных стендах в регистратуре и на официальном сайте ФГБНУ «МГНЦ».

3. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя директора по научно-клинической работе Зинченко Р.А.

Директор

С.И. Куцев

Согласовано:

Заместитель директора

Р.А. Зинченко

Заведующий отделом
организации медицинской помощи

Е.С. Тюменцева

Юрисконсульт

Т.А. Бацанова

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ФГБНУ «МГНЦ»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Государственного бюджетного научного учреждения «Медико-генетический научный центр» (далее – ФГБНУ «МГНЦ») для потребителей медицинских услуг (пациент, законный представитель, заказчик) (далее - Правила) 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 ФГБНУ «МГНЦ».

1.2. Выполнение Правил обеспечивает создание благоприятных условий для получения потребителями медицинских услуг надлежащего объема и качества, высококвалифицированной первичной медико-санитарной помощи, своевременного и качественного медицинского обслуживания, высокопрофессионального выполнения своих должностных обязанностей работниками ФГБНУ «МГНЦ», 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 ФГБНУ «МГНЦ».

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О персональных данных», «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», «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», «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлениями Правительства Российской Федерации "Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации", "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов", «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», главного государственного санитарного врача Российской Федерации «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Письмом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации «О порядке хранения амбулаторной карты», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Уставом ФГБНУ «МГНЦ», приказами и распоряжениями директора ФГБНУ «МГНЦ», и иными локальными нормативными актами.

- 1.4. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг включают:
- Общие положения;

- Порядок обращения в ФГБНУ «МГНЦ» за медицинскими услугами;
 - Права и обязанности потребителя медицинских услуг в ФГБНУ «МГНЦ», согласно Федеральному закону 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);
 - Порядок рассмотрения обращений и разрешения конфликтных ситуаций между потребителем медицинских услуг и ФГБНУ «МГНЦ»;
 - Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента и выдачи результатов лабораторных исследований, заключений, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам (в соответствии с Приказом Минздрава и Соцразвия от 2 мая 2012 года N 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;
 - Порядок оказания платных медицинских услуг в ФГБНУ «МГНЦ» (приказ ФГБНУ «МГНЦ» №91/16 от 29.12.2016);
 - Ответственность за нарушение Правил.
- 1.5. С Правилами потребитель медицинских услуг знакомится устно.
- 1.6. Законный представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних являются их родители.
- 1.7. Соблюдение настоящих Правил обязательны для всех потребителей медицинских услуг, обратившихся за медицинской помощью в ФГБНУ «МГНЦ».

2. Порядок обращения в ФГБНУ «МГНЦ» за медицинскими услугами.

2.1. ФГБНУ «МГНЦ» оказывает первичную медико-санитарную помощь, не включенную в базовую программу обязательного медицинского страхования, по профилю «генетика» в амбулаторных условиях на бюджетной основе, в соответствии с Порядком оказания медицинской помощи больным с врожденными и (или) наследственными заболеваниями, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 ноября 2012 г. N 917н, в рамках Государственного задания в пределах ежегодно устанавливаемых лимитов финансирования оказания первичной медико-санитарной помощи, не включенной в базовую программу обязательного медицинского страхования, по профилю «генетика» в амбулаторных условиях в соответствии с действующей лицензией на медицинскую деятельность.

2.1. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление), других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью пациента, в том числе экстренная госпитализация в стационар осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.2. В случае обращения за медицинской помощью по экстренным показаниям, работники ФГБНУ «МГНЦ» 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 03.

2.3. В случае обращения за медицинской помощью пациента по экстренным показаниям, в отношении которого у работников ФГБНУ «МГНЦ» имеются достаточные основания полагать, что вред здоровью пациента был причинен в результате противоправных действий, ФГБНУ «МГНЦ» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения ФГБНУ «МГНЦ», пациенту оказывают первую помощь и направляет его для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.4. Для получения медицинских услуг (для записи на прием к врачу или осуществления забора биологического для генетического исследования) потребитель медицинских услуг может обратиться по телефону в регистратуру ФГБНУ «МГНЦ» тел.: +7

(495) 111-03-03 (многоканальный) с 09:00 – 17:00 или лично по адресу: г. Москва, 115522, ул. Москворечье, д.1, 1 этаж здания, с 09:00 – 19:00 понедельник – пятница.

2.5. При записи на прием к врачу потребитель медицинских услуг должен указать фамилию пациента (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес (адрес регистрации), выбрать день и время для планового визита к врачу или осуществления забора биологического материала для генетического исследования.

Режим работы консультативного отделения ФГБНУ «МГНЦ» с понедельника по пятницу с 9.00 до 19.00. часов. Прием пациентов врачами консультативного отделения проводится согласно графику.

Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи.

2.6. В день визита к врачу или в процедурную для осуществления забора биологического для генетического исследования, потребитель медицинских услуг заблаговременно должен явиться в ФГБНУ «МГНЦ» 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 и генетическое исследование или на отказ от медицинского вмешательства.

2.7. Потребитель медицинских услуг, опоздавший на прием к врачу и/или на диагностическое исследование, более чем на 15 минут, принимается при наличии свободного интервала приема в день визита к врачу (направляется на прием к другому врачу при наличии свободного интервала приема), направляется в процедурную для осуществления забора биологического для генетического исследования в порядке живой очереди, в соответствии с режимом работы ФГБНУ «МГНЦ».

2.8. При отсутствии свободного интервала приема в день обращения повторная предварительная запись потребителя медицинских услуг на прием к врачу и/или диагностическое исследование осуществляется администратором или регистратором ФГБНУ «МГНЦ» в рамках горизонта записи.

2.9. В случае опоздания на прием к врачу, явку для забора биологического материала для проведения генетического исследования, более чем на 15 минут сотрудники регистратуры (администратор) после оформления первичной медицинской документации предложат потребителю медицинских услуг записаться на прием на другое время/день/к другому врачу.

2.10. В регистратуре ФГБНУ «МГНЦ» при первичном обращении на потребителя медицинских услуг заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте (семье): 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.

2.11. Медицинская карта пациента (семьи) является собственностью ФГБНУ «МГНЦ» и хранится в регистратуре (картохранилище). Не разрешается самовольный вынос медицинской карты (карты амбулаторного приема) из ФГБНУ «МГНЦ» без согласования с руководством ФГБНУ «МГНЦ».

2.12. Информацию о расписании работы врачей, процедурной, о порядке предварительной записи на прием к врачам, для забора биологического материала для генетического исследования, времени и месте приема населения директором ФГБНУ «МГНЦ», его заместителем по научно-клинической работе, потребитель медицинских услуг может получить в регистратуре в устной форме и наглядно на информационных стендах и сайте ФГБНУ «МГНЦ» - www.med-gen.ru.

2.13. В случае непредвиденного отсутствия врача, невозможности осуществления забора биологического материала для проведения генетического исследования и других чрезвычайных обстоятельств, администратор (регистратор) предупреждает об этом потребителя медицинских услуг при первой возможности.

2.14. При невозможности посещения врача или явки в ФГБНУ «МГНЦ» для забора биологического материала для проведения генетического исследования, согласно времени и даты предварительной записи, потребитель медицинских услуг обязуется уведомить ФГБНУ «МГНЦ» по телефону или при личном визите в возможно короткие сроки.

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

2.16. В оформлении первичной медицинской документации, посещении врача или осуществления забора биологического материала для генетического исследования, потребителю медицинских услуг может быть отказано только в случае непредставления документов, указанных в подпунктах 2.7.-2.9. и несоблюдения настоящих Правил.

3. Права и обязанности потребителя медицинских услуг в ФГБНУ «МГНЦ»

3.1. Потребитель медицинских услуг в ФГБНУ «МГНЦ» имеет право на:

3.1.1 Медицинские услуги на бюджетной основе в ФГБНУ «МГНЦ» в соответствии с «Порядком оказания медицинской помощи больным с врожденными и (или) наследственными заболеваниями», утвержденным Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации N 917н от 15 ноября 2012 г, действующим Положением «О порядке предоставления медицинских услуг на бюджетной основе в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении «Медико-генетический научный центр»», в рамках Государственного задания в пределах ежегодно устанавливаемых лимитов финансирования оказания первичной медико-санитарной помощи, не включенной в базовую программу обязательного медицинского страхования, по профилю генетика в амбулаторных условиях в соответствии с действующей лицензией на медицинскую деятельность; а также на 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 предоставления платных медицинских услуг в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении «Медико-генетический научный центр»»;

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

3.1.3 Получение информации в доступной форме о ФГБНУ «МГНЦ», в том числе о медицинских услугах и оказывающих их врачах (научных сотрудниках), об уровне их образования и квалификации, о режиме работы ФГБНУ «МГНЦ», расписании работы врачей, процедурной, о порядке предварительной записи на прием к врачам, для забора биологического материала для генетического исследования, времени и месте приема населения директором ФГБНУ «МГНЦ», его заместителем по научно-клинической работе, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в регистратуре ФГБНУ «МГНЦ» по адресу: г. Москва, 115522, ул. Москворечье, д.1, 1 этаж здания, с 09:00 – 19:00, на официальном сайте ФГБНУ «МГНЦ» в сети интернет - www.med-gen.ru, а также позвонив по телефонам ФГБНУ «МГНЦ», тел.: +7 (495) 111-03-03 (многоканальный) с 09:00 – 17:00 понедельник – пятница;

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

3.1.5 Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц непосредственно участвующих в оказании медицинских услуг в ФГБНУ «МГНЦ»;

3.1.6 Получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае ФГБНУ «МГНЦ» обязана оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;

3.1.7 Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство и

генетическое обследование в соответствии с законодательством РФ;

3.1.8 Добровольное информированное согласие на обработку персональных данных;

3.1.9 Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

3.1.10 Сохранение работниками ФГБНУ «МГНЦ» 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;

3.1.11 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;

3.1.12 Медицинскую помощь в ФГБНУ «МГНЦ» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.13 Обращение (жалобу) к должностным лицам ФГБНУ «МГНЦ», а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;

3.1.14 Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании потребителю медицинских услуг медицинской помощи;

3.1.15 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;

3.1.16 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;

3.1.17 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 ФГБНУ «МГНЦ» обязан:

3.2.1 Заботиться о сохранении своего здоровья;

3.2.2 В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3.2.3 Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.4 Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;

3.2.5 При первичном обращении в ФГБНУ «МГНЦ» за медицинской помощью:

– ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ФГБНУ «МГНЦ», видами оказываемой медицинской помощи (медицинские услуги, предоставляемые на бюджетной основе и платные медицинские услуги ФГБНУ «МГНЦ»), графиком работы ФГБНУ «МГНЦ» и структурных подразделений, оказывающих медицинские услуги;

– в регистратуре медико-генетического центра ФГБНУ «МГНЦ» 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: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации; в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства; контактная информация;

– дать письменное добровольное информированное согласие на обработку персональных данных;

– дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и генетическое исследование или на отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается: если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители; в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих; в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

3.2.6 При каждом посещении ФГБНУ «МГНЦ» предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта.

3.2.7 Соблюдать установленный режим работы ФГБНУ «МГНЦ».

3.2.8 Соблюдать нормы и правила поведения в ФГБНУ «МГНЦ»:

– Уважительно относиться к другим потребителям медицинских услуг (пациент, законный представитель, иной посетитель ФГБНУ «МГНЦ»), соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– Уважительно относиться к работникам ФГБНУ «МГНЦ», в том числе медицинским работникам, участвующим в организации и оказании медицинской помощи;

– Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ФГБНУ «МГНЦ»;

3.2.9 Посещать регистратуру и иные структурные подразделения ФГБНУ «МГНЦ» осуществлять только в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду сдать в гардероб и обязательно соблюдать п. 3.3. Правил.

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

3.2.11 Своевременно являться на прием к врачу, в процедурную для забора биологического материала для генетического исследования, и предупреждать о невозможности явки на прием или в процедурную для забора биологического материала для генетического исследования;

3.2.12 При обращении в ФГБНУ «МГНЦ» 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;

3.2.13 Оформлять своевременно и в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на обработку персональных данных и медицинское вмешательство и генетическое исследование, а также отказ от медицинского вмешательства и генетического исследования или о его прекращении;

3.2.14 Ознакомиться с рекомендованным планом обследования и наблюдения, врача, проводившего медико-генетическое консультирование, своевременно и неукоснительно выполнять его;

3.2.15 Не вмешиваться в действия врача на приеме, не осуществлять иных действий,

способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.2.16 Немедленно информировать врача на приеме, медицинскую сестру процедурной во время забора биологического материала для генетического исследования, об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья (здоровья пациента) в процессе получения медицинской помощи (услуги);

3.2.17 Соблюдать тишину в кабинетах, процедурной, регистратуре и коридорах ФГБНУ «МГНЦ»;

3.2.18 Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим в ФГБНУ «МГНЦ»:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе ФГБНУ «МГНЦ»;
- посещать регистратуру, другие структурные подразделения и помещения ФГБНУ «МГНЦ» только в сменной обуви или бахилах;

- входить в кабинеты и процедурную в сменной обуви (бахилах), после приглашения врача, медицинской сестры процедурной.

3.2.19 Соблюдать требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику ФГБНУ «МГНЦ».

3.2.20 Бережно относиться к имуществу ФГБНУ «МГНЦ», соблюдать чистоту и порядок. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) потребитель медицинских услуг обязан возместить все убытки ФГБНУ «МГНЦ».

3.2.21 Соблюдать настоящие Правила.

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

3.3 Потребителю медицинских услуг в ФГБНУ «МГНЦ» запрещается:

3.3.1. Проносить в здание, кабинеты и на территорию ФГБНУ «МГНЦ» 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 ФГБНУ «МГНЦ» в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

3.3.2. Находиться в помещениях и коридорах, лестничных маршрутах в верхней одежде, грязной обуви (без сменной обуви и бахил);

3.3.3. Проносить в здание и служебные помещения ФГБНУ «МГНЦ» 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, прилегающей к зданию ФГБНУ «МГНЦ».

3.3.5. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях ФГБНУ «МГНЦ», не предназначенных для потребления пищи;

3.3.6. Пользоваться служебным лифтом ФГБНУ «МГНЦ»;

3.3.7. Находиться в служебных помещениях ФГБНУ «МГНЦ», подвале, структурных подразделениях ФГБНУ «МГНЦ», не осуществляющих оказание медицинских услуг, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы.

3.3.8. Пользоваться служебным телефоном ФГБНУ «МГНЦ».

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

3.3.10. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

3.3.11. Неуважительно относиться и грубить работникам и иным лицам, находящимся в ФГБНУ «МГНЦ» либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц. В случае некорректного поведения пациента, грубых высказываниях в адрес работников ФГБНУ

«МГНЦ», врач имеет право отказать пациенту в посещении (кроме оказания первой помощи при неотложных случаях);

3.3.12. 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 ФГБНУ «МГНЦ»;

3.3.13. Размещать в помещениях и на территории ФГБНУ «МГНЦ» информацию и объявления без разрешения руководства ФГБНУ «МГНЦ».

3.3.14. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ФГБНУ «МГНЦ» в иных коммерческих и других целях.

3.3.15. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства ФГБНУ «МГНЦ».

3.3.16. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи.

Руководство ФГБНУ «МГНЦ» за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, помещениях и на территории ФГБНУ «МГНЦ» ответственности не несет.

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

3.3.18. Оставлять малолетних детей и несовершеннолетних без присмотра в здании и на всей территории ФГБНУ «МГНЦ».

3.3.19. Посещать здание и территорию ФГБНУ «МГНЦ» с домашними питомцами.

3.3.20. Препраждать проезд служебному транспорту к зданию и на территорию ФГБНУ «МГНЦ».

4. Порядок рассмотрения обращений и разрешения конфликтных ситуаций между потребителем медицинских услуг и ФГБНУ «МГНЦ».

4.1. Потребитель медицинских услуг в спорных или конфликтных ситуациях имеет право обратиться к руководству ФГБНУ «МГНЦ» в устной или письменной форме.

4.2. Устные обращения принимаются по телефону, при личном визите в ФГБНУ, через регистратуру или непосредственно к руководству ФГБНУ «МГНЦ» (директор, заместитель директора по научно-клинической работе).

4.3. Для получения устных разъяснений и урегулирования спорных или конфликтных вопросов (жалоб), потребитель медицинских услуг может обратиться в регистратуру или непосредственно к руководству ФГБНУ «МГНЦ» через секретаря директора (заместителя директора по научно-клинической работе), записавшись на личный прием.

4.4. 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.

4.5. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема руководства ФГБНУ «МГНЦ» (директор, заместитель директора по научно-клинической работе).

4.6. Обращения в письменной форме принимаются в ФГБНУ «МГНЦ» на почтовый адрес, на официальном сайте ФГБНУ «МГНЦ», при личном визите, непосредственно руководством ФГБНУ «МГНЦ». Для оперативного получения ответа на обращение (претензию, жалобу) потребителю медицинских услуг рекомендуется оставить номер контактного телефона.

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

4.8. Потребитель медицинских услуг в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть обращения,

предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов обратившийся может приложить к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

4.9. Письменное обращение в ФГБНУ «МГНЦ» подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком рассмотрения обращений (жалоб) и разрешения конфликтных ситуаций между потребителем медицинских услуг и ФГБНУ «МГНЦ», в соответствии с законодательством РФ.

4.10. Письменное обращение рассматривается ФГБНУ «МГНЦ» в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

4.11. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководства ФГБНУ «МГНЦ», обратившемуся дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться (если руководство ФГБНУ «МГНЦ» вправе давать такое разъяснение).

4.12. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг разрешает врачебная комиссия ФГБНУ «МГНЦ», согласно Порядку рассмотрения обращений (жалоб) пациентов врачебной комиссией.

4.13. Порядок рассмотрения обращений (жалоб) на неудовлетворительное качество медицинской помощи и её организацию:

4.12.1. Регистрация в день поступления обращения граждан в Журнале регистрации обращений граждан или Книге учета предложений, замечаний и жалоб;

4.12.2. Рассмотрение обращения (жалобы) заместителем директора по научно-клинической работе и заведующего соответствующим структурным подразделением медико-генетического центра ФГБНУ «МГНЦ»;

4.12.3. Работа с обращением (жалобой) врачебной комиссии:
– анализ всей медицинской документации на всех этапах оказания медицинской помощи: регистратура- консультативное отделение- лаборатории –консультативное отделение медико-генетического центра ФГБНУ «МГНЦ»;

– выявление причин обращения (жалобы) семьи/пациента (законного представителя);
– при необходимости проведение очной экспертизы и встречи с семьей/пациентом (законным представителем);

– определение обоснованности предъявленных требований;
– экспертное заключение о качестве оказанной медицинской помощи;
– ответ заявителю на поставленные в обращении (жалобе) вопросы и письмо в те медицинские организации, где были обнаружены дефекты оказания медицинской помощи в ФГБНУ «МГНЦ».

4.12.4. Врачебная комиссия анализирует выполнение основных критерий качества оказания медицинской помощи в каждом случае рассмотренным комиссией:

– своевременность оказания плановой амбулаторной медицинской помощи от момента обращения;

– полнота клинико-лабораторного обследования;
– точность и полнота диагноза;
– качество оформления медицинской документации;
– выполнение стандартов и порядков клинико-лабораторной диагностики по профилю «генетика» в амбулаторных условиях;

– расхождение клинических и лабораторных диагнозов.

4.12.5. Врачебная комиссия по результатам анализа обращения (жалобы) вносит директору Учреждения предложения по:

– устранению организационных недостатков в работе медико-генетического центра Учреждения и его структурных подразделений;

– повышению качества оказания медицинской помощи;

– привлечению к административной и дисциплинарной ответственности.

4.12.6. Заседание врачебной комиссии по разбору обращения (жалобы) проводится не позднее 10 дней после получения обращения (жалобы), если вопрос не разрешен на предыдущих уровнях контроля качества оказания медицинской помощи (заведующий консультативным отделением, заместитель директора по медицинской деятельности).

4.12.7. Решение врачебной комиссии оформляется протоколом, а заявителю отправляется ответ на обращение (жалобу).

4.12.8. Председатель врачебной комиссии отчитывается перед директором ФГБНУ «МГНЦ» о работе врачебной комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) ежемесячно/ежеквартально.

4.12.9. Контроль за работой врачебной комиссии ФГБНУ «МГНЦ» осуществляет директор.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента и выдачи результатов лабораторных исследований, заключений, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

5.1 Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

5.1.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется потребителю медицинских услуг в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом или иными должностными лицами ФГБНУ «МГНЦ». Информация о состоянии здоровья пациента должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного обследования и возможных осложнениях.

5.1.1. В отношении несовершеннолетних до 14 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

5.1.3. Информацию о состоянии здоровья пациента (наличии диагноза наследственного или врожденного заболевания) по телефону получить нельзя.

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

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

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

5.2.3 Информацию о результатах лабораторного исследования пациента (наличии диагноза наследственного или врожденного заболевания) по телефону получить нельзя.

6 Порядок оказания платных медицинских услуг в ФГБНУ «МГНЦ»

6.1 Оказание платных услуг осуществляется в соответствии с установленным режимом работы ФГБНУ «МГНЦ» и Порядком предоставления платных медицинских услуг в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении «Медико-генетический научный центр» (Приказ 91/16 от 29 декабря 2016 г).

6.2 Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными ФГБНУ «МГНЦ» с заказчиком платной услуги (пациент, законный представитель, плательщик) или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с заказчиком платной услуги (пациент, законный представитель, плательщик) и организациями от имени ФГБНУ «МГНЦ» кроме директора могут подписываться иными уполномоченными директором лицами. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов,

права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

6.3 Перед заключением договора пациент (законный представитель) заказчик платной услуги знакомится с актуальным Прейскурантом платных услуг ФГБНУ "МГНЦ", настоящими Правилами.

6.4 При заключении договора по требованию заказчика платной услуги ФГБНУ «МГНЦ» 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 (Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями 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 помощи;

- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

6.5 Заказчик платной услуги обязан выполнять или обеспечить выполнение требований, обеспечивающих качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение ФГБНУ «МГНЦ» необходимых для него сведений, а также соблюдение настоящих Правил.

6.6 ФГБНУ «МГНЦ» предоставляет заказчику платной услуги по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья (здоровья пациента), включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах обследования, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

6.7 Выбирая (путем оформления договора и информированного согласия) получение платных медицинских услуг, заказчик платной услуги подтверждает согласие на получение платных медицинских услуг, а также возможность и готовность их оплатить.

6.8 Стоимость исследований устанавливается в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, приказом Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 1631н "Об утверждении Порядка определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными учреждениями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации". Цены указываются в действующем Прейскуранте, рассчитаны в соответствии с приказом ФГБНУ «МГНЦ» от 12 августа 2016 г. № 4.1-ПМУ «Об утверждении расчета себестоимости исследований ФГБНУ «МГНЦ»», утвержденном директором ФГБНУ «МГНЦ», копия которого вывешена в регистратуре на информационном стенде и на официальном сайте в сети интернет www.med-gen.ru, согласована с учредителем – ФАНО России.

6.9 В случае отказа потребителя (заказчика платной услуги) от получения медицинских услуг договор расторгается. ФГБНУ «МГНЦ» информирует заказчика платной услуги о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик платной услуги) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

6.10 Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов,

выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

6.11 Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

6.12 В соответствии с законодательством Российской Федерации ФГБНУ «МГНЦ» несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

6.13 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;

6.14 При несоблюдении ФГБНУ «МГНЦ» 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.

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

6.16 Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и ФГБНУ «МГНЦ» разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7 Ответственность за нарушение Правил:

7.1 Потребитель медицинских услуг несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение 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.

7.2 В случае нарушения потребителей медицинских услуг и иными посетителями настоящих Правил, работники ФГБНУ «МГНЦ» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае экстренной ситуации и объеме первой помощи, и они будут переправлены для оказания «скорой помощи» в другое учреждение, в других случаях они будут удаляться из здания и помещений ФГБНУ «МГНЦ» сотрудниками правоохранительных органов.

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