

ФЕДЕРАЛЬНОЕ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО
Федеральное государственное бюджетное учреждение науки
СЕВЕРСКИЙ БИОФИЗИЧЕСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора



Р.М. Тахауов
Р.М. Тахауов
14 января 2022 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В МЕДИКО-ДИАГНОСТИЧЕСКОМ ЦЕНТРЕ
ФГБУН СБН ЦЕНТР ФМБА РОССИИ

Томская область
ЗАТО Северск

1. Общая часть

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей платных медицинских услуг (далее – Правила) регламентируют правила поведения потребителей платных медицинских услуг в медико-диагностическом центре (далее – МДЦ) Федерального государственного бюджетного учреждения науки "Северский биофизический научный центр" Федерального медико-биологического агентства (далее – СБН Центр) в процессе оказания им платных медицинских услуг, в т. ч. и правила нахождения и поведения потребителей платных медицинских услуг в помещениях МДЦ.

1.2. Настоящие Правила направлены на:

- обеспечение безопасности пациентов/потребителей в процессе оказания им платных медицинских услуг;
- повышение качества оказываемых платных медицинских услуг;
- соблюдение обязательных правил в процессе оказания платных медицинских услуг, в т. ч. правил личной гигиены.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом и локальными нормативными актами (далее – ЛНА) СБН Центра, в т. ч. "Коллективным договором между работниками и работодателем в ФГБУН СБН Центр ФМБА России" (далее – Коллективный договор), "Правилами внутреннего трудового распорядка в ФГБУН СБН Центр ФМБА России" (далее – ПВТР), при этом основополагающими документами являлись:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 323-ФЗ);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006.

2. Основные понятия и термины, используемые в настоящих Правилах

Под:

- договором оказания платных медицинских услуг (далее – Договор) понимается договор возмездного оказания медицинских услуг, где одна сторона (исполнитель – медицинская организация) предоставляет платные медицинские услуги другой стороне (потребителю – пациенту), а пациент обязуется оплатить оказанные ему медицинские услуги;
- здоровьем понимается состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма;
- исполнителем понимается медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;
- качеством медицинской помощи понимается совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской услуги, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской услуги, степень достижения запланированного результата;
- лечением понимается комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

– медицинским вмешательством понимается выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и/или медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

– медицинской информацией понимается сведения о состоянии здоровья пациента и оказываемой ему медицинской помощи, включая данные о наличии заболевания, его диагнозе, прогнозе, способах диагностики, лечения и профилактики, риске, связанном с медицинским вмешательством, иные сведения медицинского характера;

– медицинской организацией понимается юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности. Положения Федерального закона № 323-ФЗ, регулирующие деятельность медицинских организаций, распространяются на иные юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и применяются к таким организациям в части, касающейся медицинской деятельности;

– медицинской услугой понимается медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость;

– пациентом понимается физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи на основании договора на оказание платных медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

– персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определённому или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

– платными медицинскими услугами понимаются медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в т. ч. договоров добровольного медицинского страхования;

– потребителем понимается физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона № 323-ФЗ;

– правами пациентов понимаются особые права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав человека и реализуемые при получении медицинской и лекарственной помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским вмешательством.

3. Права и обязанности пациента/потребителя

3.1. Права пациента/потребителя:

3.1.1. Пациент имеет право, при обращении за медицинской помощью и её получении на:

– уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

– получение в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в т. ч. 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 врача и выбор медицинской организации;

– профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

– защиту сведений, составляющих врачебную тайну. Обеспечение данного права пациента/потребителя стало особенно актуальным в связи с вступлением в силу Федерального закона № 152-ФЗ. Стоит отметить, что Работникам запрещено разглашение (передача) любым способом (устно, письменно, по телефону, с применением электронных средств связи передачи информации и т. д.) любых персональных данных пациента/потребителя в т. ч.: фамилии, имени, отчества, адреса, номера телефона, результатов анализов и пр.;

– отказ от медицинского вмешательства. При отказе от медицинского вмешательства гражданину, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента;

– информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

– возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании медицинской помощи;

– допуск к нему адвоката или иного представителя для защиты своих прав.

3.1.2. Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе:

– требовать предоставления медицинских услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о расчёте стоимости оказанной медицинской услуги;

– предъявлять требования о возмещении убытков, причинённых неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

– при несоблюдении исполнителем обязательств по срокам исполнения медицинских услуг потребитель вправе по своему выбору:

1) назначить новый срок оказания медицинской услуги;

2) потребовать уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги;

3) поручить выполнение работы (оказание медицинской услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить её своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов;

4) расторгнуть Договор и потребовать возмещения убытков. Нарушение установленных Договором сроков исполнения медицинских услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых Законом РФ № 2300-1 или Договором. По соглашению сторон указанная неустойка может быть выплачена за счёт

уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги или возврата части ранее внесённого аванса, (кроме случаев, когда в связи с нарушением срока оказания услуги потребитель предъявил требование об уменьшении её стоимости), предоставления потребителю дополнительных медицинских услуг без оплаты;

– при обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги потребитель имеет право по своему выбору на:

- 1) безвозмездное устранение недостатков оказанной медицинской услуги;
- 2) соответствующего уменьшения цены оказанной медицинской услуги;
- 3) возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков оказанной медицинской услуги своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков оказанной медицинской услуги либо о повторном оказании медицинской услуги не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания медицинской услуги.

Потребитель вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный Договором срок недостатки оказанной медицинской услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения Договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной медицинской услуги или иные существенные отступления от условий Договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками оказанной медицинской услуги.

3.2. Пациенты/потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны:

– оплатить стоимость предоставленной платной медицинской услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором;

– выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

– принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

– не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов/потребителей.

4. Правила поведения пациентов/потребителей

4.1. В целях обеспечения качественного и безопасного оказания платных медицинских услуг, пациенты/потребители обязаны соблюдать правила поведения в МДЦ:

– своевременно являться для оказания платных медицинских услуг в соответствии со временем своей записи;

– проявлять уважение и общепринятые правила приличия в общении с медицинскими работниками;

– информировать медицинского работника, оказывающего платную медицинскую услугу, о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

– ознакомиться с рекомендациями, данными ему в результате оказания платных медицинских услуг и соблюдать их;

– соблюдать установленный порядок деятельности МДЦ, общепринятые нормы поведения в общественных местах;

– посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, а также в соответствии со временем предварительной записи;

- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- соблюдать правила личной гигиены;
- бережно относиться к имуществу СБН Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МДЦ.

4.2. Пациентам/потребителям запрещается:

- курить в помещениях МДЦ, а также на территории, непосредственно прилегающей к зданию МДЦ;
- являться для оказания платных медицинских услуг в состоянии в алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- допускать проявления неуважительного отношения к работникам МДЦ и иным пациентам/потребителям;
- вмешиваться в работу медицинских работников, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- употреблять пищу и напитки на территории МДЦ;
- распивать алкогольные напитки на территории МДЦ;
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов/стояк.

4.3. Платные медицинские услуги оказываются в помещениях МДЦ по предварительной записи. Предварительная запись на оказание платных медицинских услуг осуществляется путём личного обращения пациента/потребителя в регистратуру МДЦ либо по телефону МДЦ: +7 (3823) 98-30-01, +7 (3823) 98-30-02, сот. +7-962-788-44-44.

В случае невозможности явки для оказания платной медицинской услуги пациент/потребитель обязуется уведомить об этом медицинского регистратора МДЦ, а также – медицинского работника, оказывающего платную медицинскую услугу.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов/потребителей

5.1. По требованию пациента/потребителя, ему предоставляется в доступной для него форме следующая информация:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, 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 т. ч. о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту/потребителю лично, при оказании платных медицинских услуг. В отношении лиц, не достигших возраста 15 (Пятнадцати) лет или лиц, не достигших возраста 16 (Шестнадцати) лет, больные наркоманией, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту/потребителю против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту/потребителю или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент/потребитель не запретил сообщать им об этом и/или не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент/потребитель имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент/потребитель либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентами/потребителями и МДЦ

6.1. В случае нарушения прав пациента/потребителя работниками МДЦ, возникновения иных конфликтных ситуаций между пациентом/потребителем, данные ситуации разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, настоящим Положением, Положением о порядке оказания платных медицинских услуг в ФГБУН СБН Центр ФМБА России, Положением о работе с обращениями граждан в ФГБУН СБН Центр ФМБА России.

6.2. При возникновении конфликтных ситуаций между пациентом/потребителем, и работниками МДЦ, пациенты/потребители имеют право:

6.2.1. Направлять обращения в письменной форме в СБН Центр (в т. ч. путём внесения записей в книгу жалоб и предложений СБН Центра).

6.2.2. Направлять обращения в СБН Центр в электронной форме (по электронной почте (e-mail)).

6.2.3. Обращаться лично к директору СБН Центра или иным должностным лицам СБН Центра, осуществляющим личный приём граждан.

6.2.4. Обращаться непосредственно в органы государственной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в данной сфере деятельности:

- Территориальный орган Росздравнадзора по Томской области;
- Управление Роспотребнадзора по Томской области;
- Федеральное медико-биологическое агентство;
- Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор);
- Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

6.3. Обращения граждан, поступающие в письменной форме в СБН Центр (в т. ч. в форме электронных сообщений) рассматриваются в порядке, установленном Положением о работе с обращениями граждан в ФГБУН СБН Центр ФМБА России.

7. Заключительная часть

7.1. Вопросы, в т. ч. споры/конфликты, связанные деятельностью в рамках настоящего Положения, и не нашедшие детального отражения в настоящем Положении, регламентируются в иных ЛНА СБН Центра и/или рассматриваются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение могут вноситься в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.