

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА БУЗ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР №1» ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для потребителей медицинских услуг, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006", иными нормативными актами (далее – Правила) БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» (далее – Учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и потребителя медицинских услуг, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав потребителя медицинских услуг, создания наиболее благоприятных возможностей оказания потребителю медицинских услуг своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг включают:

- Общие положения
- Порядок обращения потребителя медицинских услуг;
- Права и обязанности потребителя медицинских услуг;
- Правила поведения потребителей медицинских услуг и их законных представителей в Учреждении;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и потребителем медицинских услуг;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья потребителя медицинских услуг;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации потребителю медицинских услуг или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех потребителей медицинских услуг, проходящих освидетельствование, обследование или лечение в Учреждении.

1.4. С правилами потребитель медицинских услуг либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель потребителя медицинских услуг должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов потребителя медицинских услуг. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. При обращении за медицинской услугой и ее получении потребитель медицинских услуг имеет право на:

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

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

- 2.1.3 Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 2.1.4 Добровольное информированное согласие потребителя медицинских услуг на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 2.1.5 Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 2.1.6 Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения;
- 2.1.7 Сохранение работниками Учреждения в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 2.1.8 Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения.
- 2.2. Потребитель медицинских услуг обязан:
- 2.2.1 Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2.2.2 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги, а также уважать права других потребителей медицинских услуг;
- 2.2.3 Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской услуги;
- 2.2.4 Соблюдать правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг Учреждения;
- 2.2.5 Бережно относиться к имуществу Учреждения
- 2.2.6 Потребитель медицинских услуг обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
- 2.2.7 Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

3.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении потребителя медицинских услуг, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать потребителю медицинских услуг в оказании услуги;
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей потребителя медицинских услуг, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

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

3.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

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

3.5. Накануне инвазивного вмешательства потребитель медицинских услуг обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

3.6. Персонал Учреждения имеет право удалить потребителя медицинских услуг из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПОТРЕБИТЕЛЕМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1. В случае нарушения прав потребителя медицинских услуг, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через администратора и передается на

рассмотрение начальнику отдела платных услуг. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) потребителя медицинских услуг рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. Обращение потребителя медицинских услуг рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Учреждением. **Ответ на обращение в письменном виде направляется потребителю медицинских услуг по почте по указанному им адресу, в согласованное время - ему лично либо по желанию потребителя медицинских услуг может быть направлен на указанный им электронный адрес.** Ответ на обращение, размещенное на сайте Учреждения, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному потребителем медицинских услуг.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется потребителю медицинских услуг в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом или иными должностными лицами Учреждения. Она 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, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья потребителя медицинских услуг предоставляется их законному представителю.

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

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Порядок выдачи и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, регламентирован действующим законодательством.

6.2. На основании письменного заявления потребителя медицинских услуг ему может быть выдана заверенная копия медицинской справки (карты).

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПОТРЕБИТЕЛЬ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

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

7.2. Организация предварительной записи потребителей медицинских услуг на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администратору или по телефону 8 (8202) 49-05-82 доб.1, а также онлайн-запись через официальный сайт БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» в сети «Интернет» m35-vopnd1.gosuslugi.ru.

7.3. При необходимости получения медицинской услуги гражданин обращается к администратору или в кассу Учреждения, обеспечивающих регистрацию граждан на прием к специалистам. Режим работы Учреждения - с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.30 часов.

7.4. Прием потребителей медицинских услуг врачами Учреждения проводится согласно графику.

7.5. В холодное время года потребитель медицинских услуг должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей потребителя медицинских услуг вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

7.6. При обращении потребителя медицинских услуг в Учреждение заводится карта психиатрического освидетельствования, для оформления которой потребитель медицинских услуг сообщает свои данные.

7.7. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с потребителями медицинских услуг или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

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

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

7.9. Потребители медицинских услуг, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и потребителей медицинских услуг.

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

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

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

7.12. 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.

7.13. 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.

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

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

7.16. 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;

7.17. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

7.18. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесенных расходов;

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