

УТВЕРЖДЕНО  
приказом №2МД от «25» сентября 2020 г.  
Директор АНО «РЦ ВМТ»

Т.Л. Голубева



## внутреннего распорядка для потребителей услуг АНО «РЦ ВМТ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг АНО «РЦ ВМТ» (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от «21» ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от «29» ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от «07» февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами, порядок обращения пациентов (представителей пациентов) и посетителей (далее – «клиенты») в медицинскую организацию, порядок поведения в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — клиентами и медицинской организацией - АНО «РЦ ВМТ».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органами государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями директора АНО «РЦ ВМТ» и иными нормативными актами.

1.3. Администрация АНО «РЦ ВМТ» может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на информационном стенде и публикации на официальном сайте АНО «РЦ ВМТ» <http://onkolab.ru/>.

1.4. При обращении за получением медицинских услуг клиент с настоящими Правилами знакомится устно.

1.5. При решении вопросов, не нашедших своего отражения в настоящих Правилах, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

### 2. Расположение и режим работы АНО «РЦ ВМТ»

2.1. администрация АНО «РЦ ВМТ»:

адрес: 630112, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, д. 71/1, 3 этаж, офис 2

время работы: пн-пт: с 09 ч.00 мин. по 16 ч. 00 мин.

2.2. лаборатория морфологической и молекулярно-биологической диагностики

адрес: 630112, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, д. 71/1, 3 этаж, офис 2

время работы: пн-пт: с 09 ч.00 мин. по 16 ч. 00 мин.

### 3. Контактная информация АНО «РЦ ВМТ»

3.1. Единая справочная: +7 (383) 319 77 79

3.2. Электронная почта: [gema@onkolab.ru](mailto:gema@onkolab.ru)

3.3. Почтовый адрес: 630112, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, д. 71/1, 3 этаж, офис 2

#### **4. Права и обязанности клиентов**

4.1. При обращении за медицинской услугой и получении ее клиент имеет право на:

- получение медицинских услуг, отвечающих требованиям действующего законодательства Российской Федерации, в том числе предъявляемым к качеству медицинских услуг, с соблюдением порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- нахождение в АНО «РЦ ВМТ» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации медицинских работников и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;
- добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обращении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- обращение с жалобой к руководству АНО «РЦ ВМТ», а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности АНО «РЦ ВМТ»;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- получение на основании письменного заявления отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов в порядке и сроке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. При обращении за медицинской услугой и получении ее клиент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим и регламент работы АНО «РЦ ВМТ»;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, и организации пребывания в медицинской организации;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других клиентов и работников АНО «РЦ ВМТ»;
- уважительно относиться к другим клиентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- оформить в установленном законодательством Российской Федерации порядке согласие на проведение медицинского вмешательства;
- предоставить лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской услуги;

- соблюдать порядок, чистоту, бережно относиться к имуществу во всех помещениях и на территории АНО «РЦ ВМТ»;
- при обнаружении подозрительных приборов, забытых или бесхозных вещей, неизвестных предметов, признаки взрывного устройства, источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу АНО «РЦ ВМТ»;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества АНО «РЦ ВМТ», а также нести ответственность за иные нарушения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **5. Правила посещения АНО «РЦ ВМТ»**

5.1. При посещении АНО «РЦ ВМТ», в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинской организации и других клиентов в зданиях, служебных помещениях, а также на территории АНО «РЦ ВМТ»:

5.1.1. клиенту необходимо:

- соблюдать положения настоящих Правил, а также положения иных нормативно-правовых документов (включая положения внутренних локальных актов АНО «РЦ ВМТ»), регламентирующих порядок нахождения и получения медицинских услуг;
- надевать бахилы;
- сообщать администраторам на ресепшене АНО «РЦ ВМТ» о своем приходе;
- уважительно относиться к сотрудникам и остальным клиентам АНО «РЦ ВМТ»;
- соблюдать тишину и порядок;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- не предпринимать действия, способные нарушить права и законные интересы других клиентов и сотрудников АНО «РЦ ВМТ».

5.1.2. клиенту запрещено:

- проносить в здания и кабинеты медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у клиента либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- мусорить в помещениях и на территории медицинской организации;
- входить в служебные помещения и помещения со специальным санитарно-эпидемиологическим режимом, а также в кабинеты, на которых висит предупреждающая табличка.
- курение в помещениях и на территории медицинской организации
- выносить из медицинской организации медицинские документы /материалы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других клиентов АНО «РЦ ВМТ»;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на всей территории медицинской организации;
- посещать медицинскую организацию с животными;
- преграждать проезд служебному транспорту к зданию медицинской организации.

## **6. Правила получения медицинских услуг**

6.1. Клиенты обслуживаются на ресепшене АНО «РЦ ВМТ» в порядке живой очереди.

6.2. Право на обслуживание вне очереди, при предоставлении подтверждающего удостоверения, предоставляется следующим категориям граждан: инвалидам войны, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам I и II группы и другие категории граждан предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.3. При обращении клиенту необходимо иметь при себе паспорт, чтобы заключить договор об оказании платных медицинских услуг.

6.4. При обращении несовершеннолетнего клиента договор заключается с законным представителем (родителем, опекуном, попечителем или лицом по доверенности, выданной законным представителем). Дальнейшие посещения АНО «РЦ ВМТ» возможны только при сопровождении законного представителя или в присутствии третьего лица, на которого оформлена письменная доверенность законным представителем на представление интересов его несовершеннолетнего ребенка.

6.5. Оплата услуг производится у администратора-кассира в полном объеме в день заключения договора об оказании платных медицинских услуг.

6.6. Расчет можно произвести как наличными деньгами, так и по пластиковой карте через банковский терминал.

6.7. Результаты анализов отдаются лично клиенту, его поверенному или законному представителю.

## **7. Ответственность клиента за нарушение настоящих Правил**

7.1. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка, ведущим к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы АНО «РЦ ВМТ», к клиенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

7.2. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка администрация АНО «РЦ ВМТ» вправе отказать в заключении и/или расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать клиенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие со ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.3. Администрация АНО «РЦ ВМТ» не несет ответственности за чрезвычайные ситуации, возникшие в результате нарушения клиентом правил внутреннего распорядка и режима.

7.4. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей клиентом, повлекшее ухудшение качества оказания медицинской услуги, снимает ответственность АНО «РЦ ВМТ» за качество медицинской помощи.

## **8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

8.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от «02» мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. При устном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал приема граждан.

8.3. В случае, если при личном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть предоставлен устно, в ходе общения, о чем делается запись в журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. При обращении в письменном виде гражданин в обязательном порядке в своем обращении указывает либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

8.5. Подача заявлений, предложений и отзывов клиентов для рассмотрения администрацией АНО «РЦ ВМТ» осуществляется:

- по телефонной линии +7 (383) 319 77 79 в будние дни;
- записью в «Книгу отзывов и предложений» находящуюся на ресепшене АНО «РЦ ВМТ», и предоставляемую по требованию граждан, согласно графику работы медицинской организации;
- почтовым отправлением на адрес АНО «РЦ ВМТ»;
- при личном приеме граждан сотрудниками администрации в соответствии с графиком работы медицинской организации.

## **9. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья**

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом или иными должностными лицами АНО «РЦ ВМТ».

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

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