

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ ЯО

«Областная станция переливания крови»

Ю.В. Стримова



2023г

Правила

внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ГБУЗ ЯО
«Областная станция переливания крови»

I. Общие положения.

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее - Правила) ГБУЗ ЯО «Областная станция переливания крови» (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом для доноров и сотрудников медицинских организаций, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11. 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 07.02.1992 г года №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 20.07.2012 года №125-ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов», иными нормативными актами и являются регламентом, определяющим порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении.

Настоящие Правила, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав доноров, создания наиболее благоприятных возможностей оказания донору медицинских услуг надлежащего объема и качества.

II. Порядок обращения донора в Учреждение.

Обращение донора осуществляется:

- посредством личного обращения в регистратуру Учреждения;
- через портал ГОСУСЛУГ.

Донации крови и ее компонентов проводятся:

- донации крови согласно сигналам донорского светофора;
- донации плазмы по предварительной записи по телефонам: (4852) 57-76-18, 54-03-45 первого числа каждого месяца с 13.00 до 15.00;
- донации концентрата тромбоцитов строго по заявкам медицинских организаций.

При обращении в Учреждение донор предоставляет документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, сообщает адрес места регистрации и фактического места жительства, контактный телефон.

На основании предоставленных донором документов в регистратуре оформляется учетная карта донора, согласие донора на обработку персональных данных, включая специальные категории персональных данных, биометрические персональные данные, заполняется «Анкета донора», информированное добровольное согласие донора на медицинское обследование и донацию крови и (или) ее компонентов.

Учреждение осуществляет обработку персональных данных донора исключительно в целях выполнения производственной деятельности. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных донора, обязуется сохранить в тайне информацию о факте обращения донора в Учреждение, о состоянии его здоровья, иных сведениях, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

Донор не должен приходить на дачу крови и ее компонентов при наличии насморка, кашля, головной боли, боли в горле, повышении температуры тела, появлении воспалительных процессов на коже, ран, после профилактических прививок (согласно срокам временных отводов).

Донор, умышленно скрывший или исказивший известную ему информацию о состоянии здоровья при выполнении донорской функции, несет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, если такие действия повлекли или могли повлечь за собой нанесение вреда жизни или здоровью реципиентов.

Доноры проходят лабораторное обследование и осматриваются врачом-трансфузиологом отдела комплектования донорских кадров Учреждения. При наличии медицинских противопоказаний для донорства или отклонения анализов от нормы, врач-трансфузиолог не допускает гражданина к донации.

Вид и объем донации определяется в первую очередь с учетом действующей потребности в пополнении запасов станции переливания крови.

При отсутствии противопоказаний к донорству и наличии результатов предварительного лабораторного обследования, входящих в пределы нормы,

исходя из истории донаций донора, врач-трансфузиолог принимает решение о допуске донора к процедуре донации крови (или ее компонентов плазма/тромбоциты).

Донор входит в кабинет врача только по приглашению. Не следует входить в кабинет врача в то время, когда идет прием другого донора. Во время освидетельствования донора запрещается пользоваться мобильным телефоном.

III. Права и обязанности донора.

В соответствии со ст.12 Федерального закона от 20.07.2012 года № 125 -ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов» донор имеет право на:

1) сдачу крови и (или) ее компонентов безвозмездно в соответствии с настоящим Федеральным законом;

2) защиту государством его прав и охрану здоровья;

3) ознакомление с результатами его медицинского обследования;

4) полное информирование о возможных последствиях сдачи крови и (или) ее компонентов для здоровья;

5) получение бесплатной медицинской помощи в соответствии с установленными стандартами ее оказания в случаях возникновения у него реакций и осложнений, связанных с выполнением донорской функции;

6) возмещение вреда, причиненного его жизни или здоровью в связи с выполнением донорской функции;

7) меры социальной поддержки, установленные настоящим Федеральным законом, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Донор для выполнения донорской функции обязан:

1) предъявить паспорт или иной удостоверяющий личность документ, СНИЛС;

2) сообщить известную ему информацию о перенесенных инфекционных заболеваниях, нахождении в контакте с инфекционными больными, пребывании на территориях, на которых существует угроза возникновения и (или) распространения массовых инфекционных заболеваний или эпидемий, об употреблении наркотических средств, психотропных веществ, о работе с вредными и (или) опасными условиями труда, а также вакцинациях и хирургических вмешательствах, выполненных в течение года до даты сдачи крови и (или) ее компонентов;

3) пройти медицинское обследование;

4) если с момента последней донации крови и (или) ее компонентов прошло 4 месяца и более необходимо пройти повторное обследование в Учреждении для снятия плазмы с карантина или прийти на донацию крови и (или) ее компонентов;

5) соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения;

6) бережно относиться к имуществу Учреждения;

7) не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом Учреждения своих обязанностей;

8) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

9) своевременно обращаться за медицинской помощью;

10) уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других доноров;

11) в день обследования и дачи крови и (или) ее компонентов донор должен иметь легкий углеводный завтрак, за 2 часа до донации отказаться от курения, за 48 часов не принимать алкогольные напитки, за 72 часа не принимать нестероидные противовоспалительные средства.

Тип донации и доза крови или ее компонентов, которая берется у донора, определяется врачом-трансфузиологом. Интервалы между донациями крови – 60 суток, донациями плазмы – 14 суток, донациями концентрата тромбоцитов -14 суток. Интервалы между донациями установлены приказом Минздрава России от 28.10.2020 года № 1166н "Об утверждении порядка прохождения донорами медицинского обследования и перечня медицинских противопоказаний (временных и постоянных) для сдачи крови и (или) ее компонентов и сроков отвода, которому подлежит лицо при наличии временных медицинских показаний, от донорства крови и (или) ее компонентов").

В день сдачи крови или ее компонентов донору выдается:

- справка установленного образца, являющаяся освобождением от работы или учебы, с сохранением среднего заработка по месту работы;

- денежная компенсация на питание: сумма выплаты составляет 5% от действующей на дату сдачи крови и (или) ее компонентов величины прожиточного минимума трудоспособного населения, установленной в субъекте Российской Федерации, на территории которого совершена донация крови и (или) ее компонентов (приказ Минздрава России от 26.04.2013 года № 265н «О случаях возможности замены бесплатного питания донора крови и (или) ее компонентов денежной компенсацией и порядке, установления ее размера»).

Постановлением Правительства Ярославской области от 18.02.2014 года № 124-п установлены размеры единовременной выплаты донорам крови и ее компонентов, сдавших кровь и (или) ее компоненты безвозмездно. Размеры единовременной выплаты составляют: процедура аппаратного плазмафереза 400 рублей; процедура аппаратного плазмафереза с получением резус-иммунной плазмы 600 рублей; процедура аппаратного тромбоцитафереза 1000 рублей; процедура снятия плазмы с карантинизации с дополнительным обследованием донора 75 рублей; процедура иммунизации донора 100 рублей.

IV. Правила поведения доноров в Учреждении.

В период пребывания донора в Учреждении не разрешается:

- курить в помещении и на территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь;
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении.

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок.

Донор обязан строго выполнять рекомендации врачей Учреждения.

На время пребывания в Учреждении рекомендовано отключить мобильный телефон либо перевести его в беззвучный режим.

В случае нарушения донором изложенных правил поведения, персонал Учреждения имеет право удалить донора из Учреждения.

V. Правила внутреннего распорядка для медицинских организаций, получающих донорскую кровь и (или) ее компоненты.

Донорская кровь и (или) ее компоненты крови выдаются медицинским организациям, имеющим лицензию на осуществление медицинской деятельности, связанной с выполнением работ (услуг) по специальности «трансфузиология».

Представитель, уполномоченный руководителем медицинской организации, прибывает в экспедицию Учреждения с круглосуточным режимом работы.

Для получения донорской крови и (или) ее компонентов представитель медицинской организации предъявляет ряд документов:

- доверенность на получение компонентов крови;
- удостоверение личности (паспорт);
- заявку на донорскую кровь и (или) ее компоненты крови (по наименованиям, количеству), подписанную лицом, ответственным за

организацию трансфузионной помощи в медицинской организации (форма № 421/1у).

Медицинский работник экспедиции Учреждения выдает донорскую кровь и (или) ее компоненты с оформлением накладной.

Перед выдачей медицинский работник экспедиции Учреждения проверяет:

- идентификационный номер единицы компонента донорской крови;
- статус донорской крови и (или) ее компонентов (наличие статуса "пригодный для использования");
- внешний вид донорской крови и (или) ее компонентов (отсутствие сгустков и гемолиза в эритроцитсодержащих компонентах донорской крови, эффект "метели" в концентратах тромбоцитов;
- целостность контейнера единицы компонента донорской крови (отсутствие протекания);
- условия хранения.

VI. Порядок оказания платных медицинских услуг в Учреждении.

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

Платные услуги оказываются на основании приказа Учреждения от 16.05.2023 года № 68, а также в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени Учреждения кроме главного врача могут подписываться иными лицами, уполномоченными главным врачом.

В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

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

- порядок оказания медицинской услуги, применяемый при предоставлении платных медицинских услуг;
- информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информацию о методах оказания медицинской услуги;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

Граждане, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка.

После исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы, отражающие результаты медицинского обследования.

Учреждение 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.

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

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

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.

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

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

VII. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между потребителем медицинских услуг и Учреждением.

В случае нарушения прав потребителя медицинских услуг (далее Заявитель), он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через приемную и передается на рассмотрение

главному врачу Учреждения. Претензия (жалоба) может быть так же направлена в Учреждение в письменном виде по почте или на адрес электронной почты Учреждения. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) Заявителю рекомендуется оставить номер контактного телефона.

Для повышения качества оказания медицинских услуг и для возможности разрешить конфликтные ситуации, в ГБУЗ ЯО «Областная станция переливания крови» утвержден график личного приема граждан. График указан на сайте Учреждения <http://donor76.ru/>

Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения Учреждением. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется Заявителю по почте по указанному адресу либо по желанию Заявителя может быть вручен ему лично в согласованное время.

В случае отсутствия ответа на претензию (жалобу) в 30-дневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, Заявитель вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.