

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Астраханской области

«ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР КРОВИ»

ПРИКАЗ

От 21.07.2023

№ 53/01-06

г. Астрахань

«О внутреннем распорядке
предоставления государственных и платных услуг
ГБУЗ АО «Областной центр крови»»

С целью организации и качественного предоставления донорам крови и ее компонентов и посетителям ГБУЗ АО «Областной центр крови» государственных и платных медицинских услуг
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Внутренний распорядок обеспечения предоставления государственных и платных услуг ГБУЗ АО «Областной центр крови».
2. Приказ ГБУЗ АО «Областной центр крови» от 11.01.2021 года № 6/01-06 считать утратившим силу.
3. Назначить ответственной за предварительную запись доноров на донацию крови и ее компонентов заведующую отделом комплектования донорских кадров Рогозину Ю.С.
3. Специалисту по организационному и документационному обеспечению управления организацией Николаевой Л.А. ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц для исполнения и контроля.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.Ю. Фомина

**ВНУТРЕННИЙ РАСПОРЯДОК
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И ПЛАТНЫХ
УСЛУГ
ГБУЗ АО «ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР КРОВИ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Внутренний распорядок ГБУЗ АО "Областной центр крови" является организационным документом, регламентирующим обеспечение предоставления государственных и платных услуг в ГБУЗ АО «Областной центр крови» в соответствии с законодательством РФ (в сфере здравоохранения).

1.2 Настоящий распорядок разработан в целях реализации предусмотренных законодательством прав и создания благоприятных условий для оказания медицинских услуг надлежащего объема и качества в ГБУЗ АО «Областной центр крови» (ГБУЗ АО «ОЦК»).

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1 ГБУЗ АО «Областной центр крови» работает с 8.00 до 16.30 часов в будние дни. Выходные: суббота и воскресенье.

Экспедиция с центром управления запасами крови, охрана работают круглосуточно.

2.2. Прием доноров для дачи крови и ее компонентов осуществляется с 8.00 до 12.00.

Прием доноров по другим вопросам с 8.00 до 15.30.

2.3. Прием доноров для дачи крови и (или) ее компонентов ведется по предварительной записи.

2.4 Начало работы регистратуры отдела комплектования донорских кадров, отдела лабораторной диагностики, донорского зала отдела заготовки компонентов крови с 8.00.

2.5. Предоставления платных медицинских осуществляется в кабинете платных медицинских услуг с 8.00 до 12.00.

2.6. Прием доноров крови и (или) ее компонентов для повторного обследования, чьи компоненты крови находятся на карантинном хранении, а также доноров для планового повторного обследования осуществляется в донорском зале отдела заготовки компонентов крови с 8.00 до 15.00.

2.7. Режим работы производственных и лабораторных служб определяется (и может изменяться) в соответствии с особенностями

технологических требований к методике забора крови, получения компонентов крови и методике проведения лабораторных исследований.

2.8. Информация о графике работы, наличии обеденного перерыва, и другая необходимая информация размещается непосредственно в структурных подразделениях ГБУЗ АО «ОЦК».

2.9. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации работников находится на рабочих местах и/или у заведующих структурными подразделениями.

2.10. Каждый месяц выделяется «санитарный» день для проведения генеральной уборки помещений (последняя пятница месяца или иной день, определяемый в соответствии с особенностями работы ГБУЗ АО «ОЦК»).

3. ПОРЯДОК ПРИЁМА ДОНОРОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

3.1. Посещение Областного центра крови с целью дачи крови и ее компонентов возможно только при наличии документа, удостоверяющего личность, СНИЛС, без верхней одежды и при наличии бахил.

При ухудшении эпидемиологической ситуации по распространению острых респираторных вирусных заболеваний (в том числе новой коронавирусной инфекции) донорам и посетителям также необходимо наличие средств индивидуальной защиты (медицинская маска).

3.2. При посещении Областного центра крови по другим вопросам обязательно наличие документа, удостоверяющего личность, бахил.

3.3. Прием доноров крови и (или) ее компонентов осуществляется в плановом и экстренном порядке в соответствии с потребностью медицинских организаций, с учетом групповой и резус принадлежности и сроков хранения отдельных компонентов крови. Количество принимаемых доноров крови и (или) ее компонентов ограничено государственным заданием.

3.4. Прием доноров осуществляется в регистратуре, согласно очередности и по предварительной записи, с целью организации приема доноров крови и (или) ее компонентов.

3.4.1 Предварительная запись осуществляется:

- при личном обращении в регистратуре с 8.00 до 15.30
- по телефону 48-08-30 и 48-08-33 с 10.00 до 12.30 и с 13.00 до 15.00
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг

www.gosuslugi.ru

3.4.2 Количество записываемых доноров крови и (или) ее компонентов, продолжительность и приоритетность записи могут изменяться в зависимости от существующей потребности в донорах и компонентах крови.

3.4.3 Основанием для отказа в записи и приеме могут послужить:

- постоянные или временные медицинские противопоказания к донорству;
- нарушение интервалов между донациями;
- лимит донаций;
- наличие иммунологических показателей;

- достаточное (для обеспечения потребности медицинских организаций на компоненты крови) количество доноров;

- отказ донора от заполнения анкеты, подписания информированного добровольного согласия на медицинское обследование и донацию крови и (или) ее компонентов, согласия на обработку персональных данных;

- несоблюдение донором внутреннего распорядка;

- иные причины.

3.4.4 День приема (день сдачи крови и (или) ее компонентов) – будний день или иной день, определенный ГБУЗ АО «ОЦК» как «день приема доноров».

3.5. Категории граждан, имеющих право на внеочередной прием (для сдачи крови и (или) ее компонентов):

1. Доноры, вызванные для экстренной сдачи крови и (или) ее компонентов;

2. Лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;

3. Ветераны боевых действий, в том числе участники специальной военной операции на территории Украины, ДНР и ЛНР с 24 февраля 2022 года;

4. Доноры, вызванные для повторного обследования.

3.6. Тип донации определяется врачом-трансфузиологом ОКДК в соответствии с заявками медицинских организаций, производственной потребностью, а также с учетом результатов проведенного обследования состояния здоровья донора и иммунологических особенностей крови донора.

3.7. Прием платных анализов проводится в кабинете платных медицинских услуг.

3.8. Категории граждан, имеющих право на внеочередной прием (для сдачи платных анализов): в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области, правом на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях, находящихся на территории Астраханской области пользуются следующие отдельные категории граждан, при наличии медицинских показаний:

1. Федеральный закон от 12.01.95 №5-ФЗ «О ветеранах»:

- Ветераны Великой Отечественной войны;

- Ветераны боевых действий, в том числе участники специальной военной операции на территории Украины, ДНР и ЛНР с 24 февраля 2022 года;

- Инвалиды Великой отечественной войны и инвалиды боевых действий;

- Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22.06.1941 г. по 3.09.1945 года, не менее 6 месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

- Лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале ВОВ в портах других государств;

- Лица, проработавшие в тылу в период с 22.06.1941 г. по 09.05.1945 г. не менее 6 месяцев, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

- Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, дети военнослужащих погибших (пропавших без вести) в связи с боевыми действиями в период ВОВ;

- Ветераны военной службы;

- Ветераны труда

2. Федеральный закон от 20.07.2012 №125-ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов»:

- Лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР».

3. Федеральный закон от 24.11.95 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:

- инвалиды I и II группы;

4. Закон РФ от 15.05.91 №1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС», ФЗ от 10.01.2002 г. №2-ФЗ «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне», ФЗ от 26.11.98 №175-ФЗ «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча»:

- граждане, подвергшиеся воздействию радиации

5. Закон РФ от 15.01.93 №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров орденов Славы»:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, Герои социалистического Труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

6. Закон Астраханской области от 11.02.2002 №6/2002-ОЗ «О защите прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в Астраханской области»:

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц,

потерявших в период обучения обоих родителей или единственного родителя.

3.9. Донорам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- Проносить в помещение ГБУЗ АО «ОЦК» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и средства, наличие которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Проносить с собой крупногабаритные предметы (рюкзаки, чемоданы, корзины, хозяйственные сумки и т. п.);
- Размещать в помещениях и на территории ГБУЗ АО «ОЦК» объявления без разрешения администрации;
- Проводить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- Выполнять в помещениях ГБУЗ АО «ОЦК» функции торговых агентов
- Посещать ГБУЗ АО «ОЦК» с домашними животными;
- Выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к сотрудникам;
- Портить мебель, оборудование, предметы интерьера.

3.10. Условия оказания платных услуг оговариваются в положении об оказании платных медицинских услуг и договоре на оказание платных медицинских услуг.

3.11. Медицинский персонал приступает к оказанию медицинской услуги:

- донорам после заполнения анкеты, информированного добровольного согласия на медицинское обследование и донацию, согласия на обработку персональных данных

- посетителям кабинета платных медицинских услуг после получения информированного добровольного согласия на оказание медицинской услуги и заключения договора с оформлением кассового чека об оплате.

3.12. По желанию пациента оплата может быть произведена после оказания медицинской услуги, с согласия исполнителя.

3.13. Прием детей для сдачи платных анализов осуществляется с 6-ти лет, при наличии у законного представителя свидетельства о рождении ребенка. С 14 лет при наличии паспорта несовершеннолетнего.

3.14. Перед взятием крови для лабораторного исследования на наличие антител к ВИЧ 1,2 проводится предтестовое консультирование, а при выдаче результата – послетестовое консультирование.

3.15. Консультирование донора (или пациента) при положительных результатах лабораторных исследований крови на наличие маркеров гепатитов В, С, ВИЧ, сифилиса проводится только при личном обращении. По телефону информация о положительных результатах исследований крови не сообщается.

3.16. Платные услуги (лабораторные исследования) оказываются на основании направления из медицинского учреждения, а также по самообращению.

3.17. Прием маломобильных групп населения осуществляется в кабинете для оказания платных медицинских услуг.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

4.1. Основными медицинскими документами для доноров являются медицинская карта донора, анкета донора, информированное добровольное согласие донора на медицинское обследование и донацию, согласие на обработку персональных данных. Для посетителей, получающих платные медицинские услуги - договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на оказание медицинской услуги.

4.2. Донорами перед каждой донацией крови и ее компонентов заполняется анкета, информированное добровольное согласие на медицинское обследование и донацию, согласие на обработку персональных данных.

В случае отказа от заполнения анкеты, подписания информированного добровольного согласия на медицинское обследование и донацию, согласия донора на обработку персональных данных донор не допускается к донации крови и (или) ее компонентов.

4.3. Медицинская документация (медицинская карта донора) выдается в регистратуре после предъявления паспорта и СНИЛС.

4.4. Медицинская карта донора является внутренним документом и не может быть выдана с целью использования в целях иных, чем предусмотрено существующей нормативной документацией в Службе крови.

4.5. После сдачи крови и (или) ее компонентов донору выдается справка установленного образца (форма 402/у), подтверждающая факт медицинского обследования с последующей сдачей крови.

Если донор кровь не сдавал, но проходил медицинское обследование и ему требуется подтверждающий документ, в регистратуре выдается справка, подтверждающая факт прохождения донором медицинского обследования, с указанием времени фактического нахождения в Центре крови, с учетом времени затрачиваемого на дорогу.

4.6. В случае направления донора на платную донацию, и постановки в процессе процедуры на продукцию статусов «хилез», «изменение цвета плазмы», донор переводится на безвозмездную донацию с соответствующим переоформлением медицинской документации.

4.7. Доноры имеют право на бесплатное получение результатов своего обследования.

4.9. Оформление договора и информированного согласия осуществляется в кабинете платных медицинских услуг. Выдача кассового чека после оплаты медицинской услуги.

4.10. Информация о времени выдачи результатов лабораторных исследований (платные анализы) располагается на информационном стенде у кабинета забора крови (кабинет платных медицинских услуг).

4.11. Представление к награждению нагрудным знаком «Почётный донор России» осуществляется на основании Учетной карточки донора (форма 405-05/у) и/или справки о количестве донаций крови и ее компонентов (форма 448/у).

4.12. Итоговый подсчет количества донаций проводится донором самостоятельно и с помощью сотрудника отдела комплектования донорских кадров.

4.13. После проверки и подтверждения правильности подсчета донаций и иных данных в учетной карточке донора, документы направляются для дальнейшего оформления и последующего представления для награждения нагрудным знаком «Почетный донор России».

4.14. Донору разъясняется в устной форме порядок представления к награждению и сроки получения нагрудного знака и удостоверения к нему.

4.15. При вручении нагрудного знака «Почетный донор России» донору предоставляется информация о мерах социальной поддержки и порядке обращения в Управление социальной защиты населения, МФЦ или через Единый портал государственных и муниципальных услуг, для получения ежегодной денежной выплаты.

5. ПРАВА ДОНОРОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

5.1. Доноры и посетители имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования и других вопросах, касающихся донорства крови и (или) ее компонентов или проведения лабораторных исследований и предоставления платных медицинских услуг;
- выбор врача и среднего медицинского персонала с учетом их согласия;
- обследование и пребывание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения, состоянии здоровья и иных сведений, относящейся к персональной информации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и (или) среднего медицинского работника;
- информированное добровольное согласие на медицинское обследование и донацию (для доноров крови и (или) ее компонентов) и добровольное согласие на вмешательство и отказ от медицинского вмешательства (для посетителей кабинета платных медицинских услуг);
- получение бесплатной медицинской помощи в соответствии с установленными стандартами ее оказания в случаях возникновения реакций и осложнений, связанных с выполнением донорской функции или сдачей крови для лабораторных исследований;

- получение результатов обследования, разъяснения причины отвода от донорства крови и (или) ее компонентов и информации о состоянии своего здоровья;
- обращение к должностным лицам ГБУЗ АО «ОЦК», а также к должностным лицам вышестоящих организаций или в суд;
- права граждан, получающих платные медицинские услуги дополнительно оговариваются в договоре на оказание платных медицинских услуг.

5.2. Доноры имеют право на получение мер социальной поддержки, установленных Федеральным законом, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

6. ОБЯЗАННОСТИ ДОНОРОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

6.1. Доноры для выполнения донорской функции обязаны:

- предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт) с регистрацией на территории Российской Федерации. Иностранцы граждане помимо паспорта с регистрацией обязаны предъявить документы, подтверждающие факт их законного проживания на территории Астраханской области не менее 1 года;
- сообщить сотруднику Областного центра крови адрес проживания на территории Астраханской области, для проверки в базе Единого донорского центра на наличие противопоказаний к донорству крови и (или) ее компонентов;
- в назначенный день приема (для сдачи крови и (или) ее компонентов), не позднее, чем за 10 минут до завершения приема доноров (прием доноров с 8.00 до 12.00) обратиться в регистратуру ГБУЗ АО «ОЦК», предъявив документ, удостоверяющий личность и СНИЛС;
- 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;
- заполнить анкету донора, информированное добровольное согласие на медицинское обследование и донацию, согласие на обработку персональных данных;
- пройти медицинское обследование;
- донор, умышленно скрывший или искаживший известную ему информацию о состоянии здоровья при выполнении донорской функции, несет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, в том числе уголовную, в соответствии со статьями 121 и 122 УК РФ, если

такие действия повлекли или могли повлечь за собой нанесение вреда жизни или здоровью реципиентов.

- Донор должен:
 - соблюдать правила личной гигиены, вести здоровый образ жизни;
 - соблюдать режим питания (накануне ужин не позднее 6-7 часов вечера, в день кроводачи легкий завтрак; исключить жирную, острую пищу; алкогольные напитки исключить минимум за 48 часов до кроводачи);
 - отказаться от курения в течение двух часов до и после кроводачи;
 - выспаться перед донацией. Нельзя сдавать кровь и (или) ее компоненты после работы в ночную смену
 - пройти повторное обследование через 120 суток после донации (по истечении срока карантинного хранения компонентов крови).

6.2 Доноры и посетители обязаны:

- соблюдать режим работы Центра крови;
- соблюдать правила пропускного режима;
- соблюдать правила внутреннего распорядка;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям;
- соблюдать очередность, пропускать вне очереди граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ и настоящим внутренним распорядком;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. В случае возникновения вопросов или конфликтных ситуаций, любой посетитель ГБУЗ АО «ОЦК» может обратиться к заведующему, старшей медсестре подразделения или ответственному по работе с обращениями граждан.

7.2. Гражданин имеет право обратиться с вопросами, касающимися донорства крови и (или) ее компонентов и работы ГБУЗ АО «ОЦК», с заявлениями, предложениями, жалобами к ответственному по работе с обращениями граждан, ответственным специалистам ГБУЗ АО «ОЦК», заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу следующим образом:

- оставить отзыв, вопрос, заявление, предложение в книге отзывов и предложений;
- Написать письмо и отправить его по почте (по адресу: 414057, г. Астрахань, ул. Кубанская, 1Б);
- Принести обращение лично и сдать его по адресу: г. Астрахань, ул. Кубанская, 1Б, приемная главного врача, понедельник – пятница с 8:00 до 16:30

- Отправить письмо в электронном виде e-mail: ock@astrobl.ru
- Задать вопрос на странице Областного центра крови в социальных медиа (Telegram, V Kontakte), или на сайте www.yadonor.ru
- Личный прием граждан

Рогозина Юлия Сергеевна – ответственная за работу с обращениями граждан, заведующая отделом комплектования донорских кадров

Приемный день вторник с 9.00 до 12.00

Телефон: (8512) 48-01-50

Мещеряков Владимир Николаевич – заместитель главного врача по медицинской части

Приемный день четверг с 14.00 до 16.00

Телефон (8-8512) 48-18-55

Фомина Алёна Юрьевна – главный врач

Приемный день среда с 14.00 до 16.00

Приемная главного врача: телефон/факс (8512) 48-18-55.

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4. В случае, если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней с момента обращения.

7.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

7.6. Гражданин имеет право подать жалобу на действия (бездействие) и решение сотрудника учреждения, ответственного за предоставление услуги.

7.7. Жалоба на действие (бездействие) и решения сотрудника может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

- ГБУЗ АО «Областной центр крови»
г. Астрахань, ул. Кубанская, 1Б
телефон: (8512) 48-18-55;

электронная почта: ock@astrobl.ru
- Министерство здравоохранения АО
г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 В;
телефон: (8512) 54-16-19
телефон 8-800-300-37-23
электронная почта: minzdrav@astrobl.ru;
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по АО
г. Астрахань, ул. Н. Островского, 138
Телефон / факс:(8512) 50-14-10

электронная почта: tu_rpn@astranet.ru

- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Астраханской области
г. Астрахань, ул. Коммунистическая, 27
телефон: 61-29-61
факс: 61-29-60
электронная почта: roszdrav_n@astranet.ru
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг:
www.gosuslugi.ru