

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГБУЗ

«ГП № 68 ДЗМ»

Н.Н. Кузенкова

20 25 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ "ГП №68 ДЗМ" (далее Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на структурные подразделения ГБУЗ "ГП №68 ДЗМ".

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом, прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания соответствующей поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. ГБУЗ "ГП №68 ДЗМ" является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь в соответствии с лицензией.

2.2. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, и другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.3. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться на стойку информации Поликлиники для получения талона на прием к врачу или записаться по телефону: 122, (495) 539-30-00. Запись на прием к врачу также осуществляется на сайтах: www.mos.ru, www.gosuslugi.ru, мобильное приложение ЕМИАС.ИНФО

2.4. Обращение должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления).

2.5. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес, контактный телефон.

2.6. В оформлении талона амбулаторного пациента может быть отказано только в случае обращения в Поликлинику не по месту регистрации (месту прикрепления) либо в случае непредставления информации, указанной в подпункте 2.5 настоящих Правил.

2.7. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. В случае, если пациент опоздал на прием для получения медицинской услуги на 30 мин и более, проводится повторная запись к врачу или на исследование «день в день» при наличии свободных для записи мест либо на любой другой день. При необходимости оказания экстренной помощи пациент направляется к дежурному врачу.

2.8. Основным медицинским документом пациента в поликлинике является электронная медицинская карта (ЭМК) амбулаторного больного.

Медицинская карта амбулаторного больного на бумажном носителе является собственностью медицинского учреждения. Хранится в Главном архиве г. Москвы.

Предоставление выписки из медицинской карты амбулаторного больного или копии карты амбулаторного больного осуществляется в течении 7 дней с момента поступления запроса от пациента.

2.9. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заведующим отделением.

2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить на стойке информации, медицинском посту в устной форме и наглядно - с помощью информационных табло, тащ-панелей, расположенных в холле поликлиники, на сайте.

2.11. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом. Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгенодиагностическое отделение, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям терапевтов и врачей-специалистов поликлиники.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.

2.12. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1 Пациенты пользуются правами и несут обязанности в соответствии с ФЗ №323 от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом согласия врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном законодательством порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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 законодательством;

- 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;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в режимные отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету и режим;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и прилегающей территории.

3.4. Пациенту запрещается:

- доступ в здание и помещения в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания;
- в здание учреждения входить в роликовых коньках, вносить и ввозить детские коляски, скейтборды, самокаты, велосипеды;
- проход в здание и на территорию поликлиники с животными, птицами и пресмыкающимися;
- выгул и нахождение на территории поликлиники собак и других животных (кроме собак поводырей при сопровождении слепых).

3.5. На территории учреждения запрещается:

- ломать деревья и кустарники, рвать цветы и траву;
- бросать мусор в неположенном месте;
- ездить на роликовых коньках, скейтбордах, самокатах, велосипедах, автомобилях (кроме автомобилей, сопровождающих инвалидов по специальному разрешению главного врача и служебных автомобилей);
- распространять информационные материалы, литературу, печатные издания, осуществлять торговлю, проводить рекламу.

3.6. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами ГБУЗ "ГП №68 ДЗМ" в соответствии с Положением «О порядке рассмотрения обращений ГБУЗ "ГП №68 ДЗМ"» и действующим законодательством.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим

врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Поликлиники. 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 лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы электронный листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление электронного листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. Оформление электронного листка нетрудоспособности (справки учащегося) задним числом не допускается, кроме случаев, предусмотренных законом. Продление электронного листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению клинико-экспертной комиссии.

В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление электронного листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в окне выдачи листков нетрудоспособности.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны в установленном законодательством порядке.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в столе справок, на информационном стенде и на сайте поликлиники.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,

8.2. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ "ГП №68 ДЗМ" предусмотрено Уставом учреждения.

8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, при условии оформления платной услуги в установленном законом порядке.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

9. Информация о аудиомониторинге.

Согласно приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2023 № 1241 «О тиражировании проекта по проведению аудиоконтроля амбулаторного приема врача в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению» во время приёма врача ведётся аудиомониторинг.