

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
ГБУЗ «ГП № 212 ДЗМ»
А.П. Смирнов



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГБУЗ «ГП № 212 ДЗМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ГП № 212 ДЗМ» (далее медицинская организация) для пациентов (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинской организацией;

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими правилами, приказами, распоряжениями главного врача медицинской организации, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами;

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или её структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи пациенту или другим лицам справок, выписок из медицинской документации;
- график работы медицинской организации и её должностных лиц;
- порядок оказания платных медицинских услуг;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания медицинской организации в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются также на официальном сайте ГБУЗ «ГП № 212 ДЗМ».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

2.1. ГБУЗ «ГП № 212 ДЗМ» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь;

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния) и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью, пациенту необходимо обратиться в службу скорой и неотложной медицинской помощи по телефону 103;

2.3. Для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача) путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации.

Для прикрепления к медицинской организации по Вашему выбору Вам необходимо написать заявление, а также представить документ, удостоверяющий личность, и полис ОМС;

2.4. Предварительная запись на прием к врачам первичного звена (врач-терапевт участковый, врач-офтальмолог, врач-уролог, врач-хирург, врач-акушер-гинеколог, врач-отоларинголог, врач-педиатр) осуществляется через электронные терминалы, единую медицинскую информационно-аналитическую систему (ЕМИАС), городскую круглосуточную службу (call-центр) по телефону 8 (499) 539-30-00, интернет порталы: Emias.info, портал городских услуг (pgu.mos.ru) раздел «Запись на прием к врачу», health.mail.ru раздел «Онлайн-запись в поликлиники»;

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

2.6. Помощь на дому оказывается пациентам врачами отделения помощи на дому. Вызов врача по телефону: 8 (495) 181-02-12 в часы работы медицинской организации;

2.7. При первичном обращении пациента в медицинскую организацию на него заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер

паспорта, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования, место работы, телефон для связи;

2.8. Медицинская карта амбулаторного больного хранится в картохранилище медицинской организации: по участкам и в пределах участков по улицам, домам, квартирам. Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения главного врача медицинской организации;

2.9. С любой справочной информацией о работе медицинской организации пациент может ознакомиться на сайте gr212-mos.ru, у сотрудника информационной стойки, на стендах медицинской организации.

3. ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО НА:

3.1. Медицинскую помощь в гарантированном объеме в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранным гражданам, проживающим и пребывающим на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

3.2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.3. Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.4. Выбор медицинской организации и выбор врача (с его согласия) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.5. Профилактику, диагностику, лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.6. Получение консультаций врачами-специалистами;

3.7. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.8. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.9. 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;

3.10. Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.11. Ознакомление с медицинской документацией, получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента;

3.12. Получение справочной информации о работе медицинской организации;

3.13. Реализацию иных прав граждан, установленных федеральным законодательством Российской Федерации

4. ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН:

4.1. При первичном обращении за медицинской помощью в медицинскую организацию:

4.1.1. Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы медицинской организации;

4.1.2. Предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

- полис обязательного медицинского страхования;

- для представителя гражданина, в том числе законного:

- документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

- в случае изменения места жительства – документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

4.1.3. Оформить заявление на прикрепление к медицинской организации на медицинское обслуживание;

4.1.4. Представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

- фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, наименование и фактический адрес медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, в которой гражданин находится на обслуживании на момент подачи заявления;

- дать письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства.

Медицинское вмешательство без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

- если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
- в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.2. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4.3. При каждом посещении медицинской организации предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования;

4.4. Соблюдать установленный режим работы медицинской организации, нормы поведения в медицинской организации;

4.5. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.6. Уважительно относиться к медицинским работникам медицинской организации, участвующим в оказании медицинской помощи;

4.7. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;

4.8. Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;

4.9. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием;

4.10. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

4.11. Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

4.12. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его;

4.13. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- 4.14. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 4.15. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах медицинской организации;
- 4.16. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:
- сбор отходов производить в специально отведенные места,
 - входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),
 - верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- 4.17. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику медицинской организации;
- 4.18. Бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и порядок;
- 4.19. Соблюдать настоящие Правила;
- 4.20. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством Российской Федерации;
- 4.21. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам медицинской организации;
- 4.22. Заботиться о сохранении своего здоровья,
- 4.23. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.
- 4.24. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 4.25. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

5. ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 5.1. 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 посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 5.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- 5.3. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях медицинской организации, в которых осуществляются ремонтные работы;
- 5.4. Пользоваться служебным телефоном медицинской организации;
- 5.5. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию медицинской организации;

- 5.6. Выносить из помещений медицинской организации медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- 5.7. Размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации;
- 5.8. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;
- 5.9. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация медицинской организации за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- 5.10. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- 5.11. Являться на прием к врачу, на процедуры в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением;
- 5.12. Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения;
- 5.13. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории медицинской организации;
- 5.14. Посещать медицинскую организацию с домашними животными;
- 5.15. Препятствовать проезду служебному транспорту к зданию медицинской организации.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

- 6.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента;
- 6.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений медицинской организации сотрудниками правоохранительных органов.
- 6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории медицинской организации, причинение морального вреда работникам медицинской организации, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинской

организации, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов определен Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинской организации с устным или письменным заявлением.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

7.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом;

7.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

7.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

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

7.7. Письменное обращение, поступившее администрации медицинской организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом;

7.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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;

8.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу (е), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам или законным представителям;

8.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации;

8.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

9. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

9.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

9.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся).

Документы о временной нетрудоспособности выдаются лечащим врачом. Выписки из медицинской документации оформляются медицинскими сестрами на медицинском посту. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

9.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов медицинской организации.

10. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

10.1. График работы медицинской организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинской организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации;

10.2. Режим работы медицинской организации 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.

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

10.4. Регламент работы медицинской организации утверждается главным врачом.

11. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

11.1. Платные услуги населению предоставляются медицинской организацией в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной, стоматологической помощи.

11.2. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание платных медицинских услуг, согласно Порядку оказания платных медицинских услуг учреждениями здравоохранения, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Заместитель главного врача
по медицинской части



В.В. Баринов