

Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ»

1. Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Городская поликлиника № 23 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее - ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ», Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения в Поликлинику;
- Права пациентов;
- Правила поведения пациентов и иных посетителей Поликлиники;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации;
- График работы поликлиники и ее должностных лиц;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Поликлиники, их законных представителей, а также иных посетителей Поликлиники.

1.4. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Поликлиники в сети Интернет gr23.mos.ru (далее - Официальный сайт), а также в доступном месте на входной группе Поликлиники.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Пациентами Поликлиники являются:

- лица, прикрепленные к Поликлинике на основании Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при

оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

- лица, прикрепленные к Поликлинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Поликлиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2.2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий вход на территорию Поликлиники осуществляется при непосредственном контроле охраны ГБУЗ «ГП № 23 ДЗМ».

2.3. При обращении гражданина в Поликлинику для получения экстренной медицинской помощи сотрудники охраны срочно вызывают по внутреннему телефону: дежурного администратора и сообщают информацию в администрацию головного учреждения, либо филиала (в зависимости от места обращения).

2.4. При обращении гражданина за получением разовой платной медицинской услуги ему оформляется разовый прием при оформлении талона и медицинской карты амбулаторного больного после полной оплаты услуги.

2.5. При первичном обращении в Поликлинику на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту вносятся также серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.6. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу при непосредственном обращении к администратору Поликлиники, либо через Инфоматы (терминалы) которые работают в единой медицинской информационно-аналитической системе (ЕМИАС). Система помогает пациенту записаться к врачам, минуя обращение в регистратуру. Так же запись можно осуществить с помощью круглосуточной Службы записи на прием к врачам (телефон: (495)539-30-00), по телефону Единой медицинской справочной службы: **122**, либо через портал государственных и муниципальных услуг города Москвы (<http://pgu.mos.ru>).

2.7. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме, по телефонам, указанным на официальном сайте Поликлиники.

2.9. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Поликлиника вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.

2.10. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.11. Во исполнение приказа Департамента здравоохранения г. Москвы от 20.12.2023 г. № 1241 «О тиражировании проекта по проведении аудиоконтроля амбулаторного приема врача в медицинских организациях государственной системы здравоохранения г. Москвы, оказывающих первичную медико – санитарную помощь взрослому и детскому населению» (в редакции приказа ДЗМ от 24.01.2024 г. № 40), в целях повышения качества и безопасности ведения амбулаторных приемов, осуществляется обезличенный аудиомониторинг соблюдения взаимных прав интересов врача и пациента при амбулаторном приеме врача.

3. Права пациентов

3.1. 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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения Главного врача при согласии другого врача (не чаще одного раза в год);
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья
- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- Инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам боевых действий, участникам Великой Отечественной войны, ветеранам боевых действий и приравненным к ним в части медицинского обеспечения лицам.

- Бывшим несовершеннолетним узникам фашистских концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных немецкими фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.
- Лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, 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.
- Лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда», лицам, награжденным знаком «Житель осажденного Севастополя», и лицам, награжденным знаком «Житель осажденного Сталинграда».
- Нетрудоспособным членам семей погибшего (умершего) инвалида Великой Отечественной войны, инвалида боевых действий, участника Великой Отечественной войны, ветерана боевых действий и приравненным к ним в части медицинского обеспечения лицам.
- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, членам семей (супруге (супругу), родителям, детям в возрасте до 18 лет, детям в возрасте старше 18 лет, ставшим инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, и детям в возрасте до 23 лет, обучающимся по очной форме обучения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность) Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы.
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы, вдовам (вдовцам) Героев Социалистического Труда, Героев Труда Российской Федерации или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившим в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или полного кавалера ордена Трудовой Славы).
- Лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий.
- Реабилитированным лицам.
- Гражданам, награжденным нагрудными знаками «Почетный донор СССР» или «Почетный донор России».
- Гражданам, подвергшимся воздействию радиации и получающим меры социальной поддержки в соответствии с Законом Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС», Федеральным законом от 26 ноября 1998 г. № 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», Федеральным законом от 10 января 2002 г. № 2-ФЗ «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне», и приравненным к ним в части медицинского обеспечения в соответствии с постановлением Верховного Совета Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2123-1 «О распространении действия Закона РСФСР «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» на граждан из подразделений особого риска» лицам.
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан

3.3. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в

соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

3.4. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно к дежурному администратору Поликлиники, работники которой организуют ему внеочередной прием дежурного врача, либо врача-специалиста, при наличии медицинских показаний и отсутствии записанного на это время пациента. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач по возможности организует их предоставление в первоочередном порядке.

3.5. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются врачами-специалистами вне очереди.

4. Правила поведения пациентов и иных посетителей Поликлиники

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители Поликлиники обязаны:

- соблюдать настоящие Правила
- соблюдать нормы поведения в общественных местах
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Поликлиники
- бережно относиться к имуществу Поликлиники
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях
- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения Поликлиники в сменной обуви или багилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, соблюдать правила работы режимных кабинетов.
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники.

4.2. Пациенты и иные посетители Поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников Поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Поликлиника (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко- и видеозапись лиц, находящихся

на территории Поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию Поликлиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.)
- проносить в Поликлинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих
- посещать Поликлинику с домашними животными
- курить на территории Поликлиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях
- находиться на территории и помещениях Поликлиники, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения
- самовольно проникать в служебные помещения Поликлиники
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.) пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве
- присутствовать несовершеннолетним при проведении диагностических и иных манипуляций их родителям или законным представителям
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами
- производить фото- и видеосъемку на территории Поликлиники без предварительного разрешения руководства Поликлиники
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Поликлиники
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения руководства Поликлиники
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Поликлиники

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.4. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, 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, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.5. Письменное обращение, поступившее руководству Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее - Информация) предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными медицинскими работниками Поликлиники. Информация 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.

6.2. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания Информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.

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

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

7. Порядок выдачи справок и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется в кабинете оформления медицинской документации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у - для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания обучающихся - студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

7.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются в кабинет оформления медицинской документации.

7.4. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

8. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

8.1. Режим работы Поликлиники: с понедельника по пятницу с 08 часов 00 минут до 20 часов 00 минут, суббота с 09 часов 00 минут до 18 часов 00 минут, в воскресенье с 09 часов 00 минут до 16 часов 00 минут. График работы Поликлиники в предпраздничные и праздничные дни может отличаться.

Работа гардероба Поликлиники начинается за 30 минут до начала работы поликлиники и заканчивается через 30 минут после окончания работы Поликлиники.

8.2. График работы должностных лиц Поликлиники определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на Официальном сайте Поликлиники.

8.3. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные дни и часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на Официальном сайте или при обращении в Поликлинику.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. При нарушении правил общественного порядка пациентами, прикрепленными к Поликлинике на основании договора оказания платных медицинских услуг (в т.ч. договора добровольного медицинского страхования) настоящих Правил и/или условий договора. Поликлиника вправе снять пациента с медицинского обслуживания без права повторного прикрепления.

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации