

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 45 ДЕПАРТАМЕНТА
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

ПРИКАЗ

« 09 » 01 2025 года

№ 13

**Об утверждении правил внутреннего
распорядка для пациентов в ГБУЗ
«ГП №45 ДЗМ»**

В соответствии с п. 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 12.03.2021 №209 «Об утверждении Регламента предоставления услуги «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры», в целях реализации предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных условий оказания пациентам первичной медико-санитарной помощи в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ»,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» (приложение 1).
2. Заведующим филиалами Аветисян Д.К., Сметаниной И.А., Смирновой И.Ю., Салюта И.М., и.о. заведующему филиалом №1 Макогону А.В, и.о. заведующему филиалом №3 Белокопытовой А.С. (или лицам, замещающим их согласно приказу главного врача):
 - 2.1. Принять к исполнению Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ».
 - 2.2. Ознакомить сотрудников с правилами внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ».
 - 2.3. Обеспечить информирование пациентов о правилах внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» (Срок – постоянно).

3. Начальнику информационно-аналитического отдела ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» Сидорову М.Г., начальнику справочно-информационного отдела Чмутовой В.Л.:
- 3.1. Обеспечить размещение правил внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» на информационных стендах и официальном сайте ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Волкова А.В. (ли лицо, замещающее по приказу главного врача).

И.о. главного врача



А.В. Волков

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ.

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - "Правила") являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

2. Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной первичной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

3. При обращении за медицинской помощью в ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО НА:

- Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с 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 иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации.

- Выбор врача и выбор медицинской организации

- Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- Получение консультаций врачей-специалистов;

- Облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

- Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;

- Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- Отказ от медицинского вмешательства;

- Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

4. ПАЦИЕНТЫ ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» ОБЯЗАНЫ:

- Заботиться о сохранении своего здоровья.

- В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации

Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

- При нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

- Бережно относиться к имуществу учреждения;

- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании первичной медико-санитарной помощи; уважительно относиться к другим пациентам;

- Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;

- Соблюдать тишину, чистоту и порядок

- Исполнять требования пожарной безопасности (при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу);

- Своевременно обращаться за медицинской помощью, соблюдать даты повторных явок. Являться на плановый прием в строго назначенное время;

- Незамедлительно информировать лечащего врача в случае ухудшения (изменения) самочувствия на фоне назначенного лечения для своевременного внесения изменений в план обследования и лечения;

- Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; своевременно и точно выполнять рекомендации и назначения врача, указания медицинского персонала при прохождении обследования и лечения, предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; соблюдать правила подготовки к лабораторным, инструментальным исследованиям;

- Выполнять требования и предписания лечащего врача;

- Перед входом в кабинет врача отключить звук на мобильном устройстве.

- Соблюдать Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ».

5. В помещениях ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩЕНО:

- Находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде;

- Вести громкие разговоры, использовать ненормативную лексику при общении в поликлинике, допускать оскорбительные выражения в адрес персонала и посетителей.

- Проносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы, а также животных;

- Курение во всех помещениях учреждения, а также в непосредственной близости от зданий поликлиники;

- Распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

- Появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за

исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- Приходить в поликлинику с животными;
 - Использовать служебные телефоны поликлиники;
 - Наносить ущерб имуществу учреждения;
 - Проводить фото- и видеосъемку медицинских работников и прочего персонала, а также посетителей учреждения;
 - Проводить аудиозапись без предварительного согласия сотрудника поликлиники;
- Нарушением режима и Правил внутреннего распорядка считается:
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
 - несоблюдение требований и рекомендаций врача;
 - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
 - одновременное лечение в другом медицинском учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
 - отказ от направления или несвоевременная явка на медико-социальную экспертизу.
 - грубое или неуважительное отношение к персоналу;

6. ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТА ВРАЧОМ.

В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в установленном порядке прикрепляются к соответствующему структурному подразделению медицинской организации (филиалу).

При необходимости оказания первичной медико-санитарной и первичной специализированной помощи пациенту, прикрепленному по заявлению о выборе медицинской организации на имя главного врача (согласно 323-ФЗ от 21.11.2011), пациент записывается на прием к врачу первого уровня:

- через информаты, расположенные в холлах поликлиники,
- раздел «Услуги и сервисы» на mos.ru;
- сайт emias.info,
- службу записи на прием к врачам города Москвы +7(495) 539-30-00.

При значительном ухудшении самочувствия и невозможности добраться до поликлиники самостоятельно, пациент обязан вызвать врача на дом по телефону 122 или 8(495)122-02-21.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», его заместителем, адреса структурных подразделений учреждения и другую информацию пациент может получить в устной форме на стойке информации, наглядно - на информационных стендах и на сайте www.gp45.ru, а также по телефону централизованной справочной 122 или 8(495)122-02-21.

При обращении пациента за медицинской помощью предъявление документа, удостоверяющего личность, обязательно (с целью идентификации пациента).

При телефонном обращении в службу вызова врача на дом и записи на прием к врачам города Москвы необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе: ФИО, единый номер полиса ОМС, страховой номер индивидуального лицевого

счета (СНИЛС) застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ, паспортные данные, номер контактного телефона. Гражданин сообщает работнику Call-центра специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема.

Гражданин может записаться на прием к врачу с помощью «Электронной регистратуры» инфомата. Внесение записи с использованием инфомата осуществляется по единому номеру полиса ОМС. Гражданин, после подтверждения его личности, должен выбрать специализацию врача, дату и время приема врача в соответствии с представленным расписанием.

Запись гражданином на прием к врачу в электронном виде (Интернет-услуги «Электронная регистратура»), с целью получения первичной медицинской помощи может быть выполнена к врачу-терапевту, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-офтальмологу, врачу-хирургу, врачу-урологу, врачу-оториноларингологу. Запись гражданином на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 раз в день.

Пациент имеет право отказаться от записи на прием к врачу с помощью тех же ресурсов, где осуществлялась запись на прием.

Граждане, имеющие право внеочередного обслуживания, могут воспользоваться этим правом и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

Появляясь на прием к врачам - специалистам второго уровня (невролог, кардиолог, аллерголог-иммунолог, пульмонолог, физиотерапевт, инфекционист, ревматолог, гастроэнтеролог, гериатр) пациент может по направлению врача-специалиста первого уровня. Направления на исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан: являться на прием к врачу в назначенное время (день, час); соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

Пациент, опоздавший более чем на половину времени приема врача, диагностического исследования или лечебной процедуры по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.

При отсутствии возможности явиться на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры по произведенной предварительной записи пациенту необходимо отменить запись через Портал, через мобильные приложения ЕМИАС, через интернет-ресурсы, подключенные к ЕМИАС.

При задержке планового приема врачом по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной помощи иным пациентам, технические проблемы в работе ЕМИАС), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, либо прием в назначенный день с отсрочкой на время задержки.

При возникновении сложностей в получении медицинской помощи, пациент может обратиться к дежурному администратору, при возникновении спорных вопросов при получении медицинского обеспечения - к заведующему филиалом лично или по телефонам:

филиал № 1 - 8(499) 638-30-81

филиал №2 - 8(495) 638-30-82

филиал №3 - 8(499) 638-30-54

филиал №4 - 8 (499) 638-30-84

филиал № 5 - 8(495) 638-30-83,

филиал №6 - 8(499) 638-30-52

а также по телефонам горячих линий:

головное здание - 8(919) 726-63-11

филиал №1 - 8(919) 727-97-12

филиал №1 травмпункт - 8(499) 458-91-87

филиал №2 - 8(926) 672-82-14

филиал №3 - 8(926) 672-84-47

филиал №4 - 8(916) 924-35-84

филиал №5 - 8(926) 672-86-27

Филиал №6 - 8 (916) 925-97-34

к заместителю главного врача по медицинской части, заместителю главного врача по клинико-экспертной работе ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» по телефону 8(499) 638-30-50.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА.

В период лечения в ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» пациент несет ответственность:

1. В соответствии со ст.27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» за соблюдение предписанного режима, в том числе своевременность явки на прием к врачу, своевременность и полноту выполнения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе в период нахождения на листке нетрудоспособности.

2. За полноту и своевременность предоставления лечащему врачу информации о состоянии своего здоровья, в т.ч. медицинских документов из других медицинских организаций (при их наличии), о хронических заболеваниях, перенесенных заболеваниях и операциях, наследственных заболеваниях, выявленных ранее противопоказаниях к применению лекарственных средств и проведению медицинских вмешательств.

3. За соблюдение правил подготовки к лабораторным и инструментальным обследованиям.

4. За последствия, вызванные несоблюдением лечебно-оздоровительного режима и назначений лечащего врача, которые могут негативно сказаться на состоянии здоровья пациента.

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно - противоэпидемиологического режимов и санитарно - гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Внесено: Сошковой И.И.

Разослано:

Макогону А.В.

Лветисян Д.К.

Белокопытовой А.С.

Сметаниной И.А.

Смирновой И.Ю.

Салпота И.М.

Чмутовой В.Л.

Сидорову М.Г.