

ПРИКАЗ

«27» декабря 2024г.

№ 509

**«Об утверждении Правил
внутреннего распорядка
для потребителей медицинских
услуг в ГБУЗ «ГП «6 ДЗМ»»**

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 6 апреля 2016г №293 «Об утверждении Методических рекомендаций по реализации мероприятий Московский стандарт поликлиники» и критериев оценки устойчивости его внедрения», с учетом положительных результатов проведенного пилотного проекта по ведению аудиозаписей Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.12.2014г. №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 20.12.2023г. №1241 «О тиражировании проекта по проведению аудиоконтроля амбулаторного приема врача в медицинских организация государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению», в ГБУЗ «ГП №6 ДЗМ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ГБУЗ «ГП №6 ДЗМ» (Приложение №1).
2. Разместить «Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ГБУЗ «ГП №6 ДЗМ» на информационных стендах.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Черную Р.Р.
4. Приказ вступает в силу с 01.01.2025г.

Главный врач



И.В. Кокарева

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ «ГП №6 ДЗМ»
И. В. Кокарева



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ГБУЗ «ГП №6 ДЗМ»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ГП №6 ДЗМ» для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, действия пациента в ГБУЗ «ГП №6 ДЗМ», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ГБУЗ «ГП №6 ДЗМ» и иными локальными нормативными актами.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, 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 разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- 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 перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Для получения медицинской помощи Пациент обращается к сотрудникам «Стойки информации» учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС. Сотрудником «Стойки информации» учреждения при первичном обращении на пациента актуализируются данные о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС).

2.2. Пациент обслуживается у «Стойки информации» в порядке живой очереди, за исключением: ветеранов войны, членов семей погибших (умерших) инвалидов

войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов). Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент распечатывает талон при записи в системе СУПП ЕМИАС с указанным временем приема. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.

2.3. Прием взрослого населения ведётся по адресу:

ГБУЗ «Городская поликлиника №6 ДЗМ» - г. Москва, ул. Вучетича, д.7Б

Филиал №1 - г. Москва, ул. Квесисская, д.8

Филиал №2 - г. Москва, 3-й Михалковский переулок, д.22

Филиал №3 – г. Москва, 3-й Новомихалковский проезд, д.3А

Филиал №4 - г. Москва, ул. Немчинова, д.14

Филиал №5 – г. Москва, ул. Юннатов, д.12

2.3.1. Прием к врачам осуществляется по записи в системе СУПП ЕМИАС.

На повторный прием пациента записывает лечащий врач на удобное для пациента время. Имеется возможность записаться предварительно на прием по сети Интернет, на сайте: на портале www.mos.ru или www.gosuslugi.ru, а также через мобильные приложения ЕМИАС для IOS и Android

Прием врачами осуществляется:

Будние дни с 08:00 до 20:00;

Суббота с 09:00 до 18:00 дежурная служба;

Воскресенье с 09:00 до 16:00 дежурная служба.

По экстренным показаниям независимо от прикрепления к поликлинике пациенту будет оказана медицинская помощь дежурным врачом терапевтом.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителей главного врача и заведующими терапевтическими отделений, пациент может получить у сотрудников «Стойки информации» в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, на сайте поликлиники: www.gpb.moscow

2.5. Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который выдает пациенту направление на консультацию. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента (медицинских показаний), которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий в соответствии с Приказом ДЗМ от 25.09.2014г.№835. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту своевременную консультацию.

2.6 В соответствии с Приказом ДЗМ от 23.12.2023г. №1241 амбулаторный прием в ГБУЗ «ГП №6 ДЗМ» проводится по регламентированному Приказом алгоритму ведения амбулаторного приема, в том числе – с проведением аудиоконтроля.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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 законодательными актами;
- 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;

3.2. Пациент обязан:

- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 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;

-уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу организации;

-при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

-уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

-соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

-подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;

-уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли

-осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – главному врачу Кокаревой Инге Викторовне, номер телефона: 8(495) 611-27-29, адрес электронной почты: gp6@zdrav.mos.ru, либо заведующим филиалов:

Филиал №1 И.о. заведующего филиалом Бездольнова Светлана Юрьевна, телефон: 8(495)685-68-83, адрес электронной почты: BezdolnovaSY@zdrav.mos.ru.

Филиал №2 Коршия Кристина Борисиевна, номер телефона: 8 (499) 153 71-01, адрес электронной почты: korshiyakb@zdrav.mos.ru.

Филиал №3 Лысенкова Валентина Васильевна, номер телефона: 8(499) 153-36-00, адрес электронной почты: LysenkovaVV@zdrav.mos.ru.

Филиал №4 Фонин Евгений Вячеславович, номер телефона: 8 (499) 977-01-10, адрес электронной почты: foninev@zdrav.mos.ru.

Филиал №5 Керимова Соледад Абакаровна, номер телефона: 8(495) 611-27-29, адрес электронной почты: KerimovaSA@zdrav.mos.ru.

Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить входящий номер и дату подачи жалобы.

Так же лица, уполномоченные принимать решения по проблемным вопросам в ГБУЗ «ГП №6ДЗМ»:

1. Заместитель главного врача по медицинской части Черная Радмила Регентовна, кабинет 422, телефон 8(495) 611-27-29.
2. Заместитель главного врача по клиничко-экспертной работе Цуков Евгений Валерьевич, кабинет 424, телефон 8(495) 611-27-29 и в филиалах врачи-методисты по КЭР:
 - Филиал №1 Рассказова Ольга Александровна;
 - Филиал №2 Крысанова Евдокия Иннокентьевна;
 - Филиал №3 Пономарева Татьяна Михайловна;
 - Филиал №4 Зиновьева Мария Борисовна;
 - Филиал №5 Кравцова Ирина Александровна.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.2. 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.

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

4.4. 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.

4.5. 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

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 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил

сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. 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 неспособных принять осознанное решение, — супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии — близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

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 больного, являются листок нетрудоспособности (выдается в электронном виде) 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 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.

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

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

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 типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (пациентов, или их законных представителей) главным врачом или заместителями главного врача осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде в холле первого этажа.

7.5. Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.

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

8.1. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

8.2. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-020432 от 22 сентября 2020г.

8.3. Платные услуги населению осуществляются на основании Реестра медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих платные услуги гражданам и юридическим лицам, размещенном на официальном сайте Департамента здравоохранения города Москвы.

8.4. Учреждение здравоохранения оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному главным врачом учреждения, департаментом здравоохранения города Москвы.

8.5. Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно. Платные услуги не должны оказываться в случае экстренной помощи пациентам до момента стабилизации состояния здоровья при отсутствии страхового медицинского полиса (кроме случаев использования с согласия пациента альтернативных методик, к которым нет прямого показания, а также дополнительных медицинских услуг).

8.6. Платные услуги населению оказываются только сотрудниками ГБУЗ «ГП № 6», имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

8.7. Основанием для оказания платных услуг в ГБУЗ «ГП № 6»; является:

а) отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий;

б) желание пациента на внеочередное предоставление медицинских услуг;

в) оказание плановой медицинской помощи жителям субъектов Российской Федерации, в том числе по видам медицинской помощи, входящей в Территориальную программу при отсутствии полиса.

г) оказание плановой медицинской помощи гражданам иностранных государств при отсутствии их медицинского страхования в Российской Федерации;

д) предоставление платных услуг при анонимном обследовании и лечении (за исключением обследования на СПИД) (При обращении в ГБУЗ «ГП № 12» пациент обязан представить удостоверяющие его личность документы. Если пациент отказывается выполнять предусмотренные требования, то медицинское учреждение вправе предложить оказание медицинской помощи за плату);

е) оказание медицинских услуг, требующих дополнительных расходов сверх утверждаемого государственного заказа;

ж) желание пациента на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх разработанных медико-экономических стандартов обследования для данной нозологической формы заболевания;

з) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения) проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.

8.8. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ «ГП № 6» предусмотрено Уставом учреждения.

8.9. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

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

8.11. Отношения между Поликлиникой пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ. При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в амбулаторной карте делается

отметка об оказании медицинских услуг на платной основе с указанием даты, номера договора на оказание платных услуг. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы, другие справки, при необходимости — листок нетрудоспособности в установленной форме;)

8.12. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.