

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 67 ДЕПАРТАМЕНТА
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

ПРИКАЗ

30.12.2023г.

№ 690-н

**Об утверждении новой редакции Правил
внутреннего распорядка ГБУЗ «ГП № 67 ДЗМ»
для пациентов (правил поведения пациентов)**

В соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 02.06.2022 № 518

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 1 января 2023 года Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ГП № 67 ДЗМ» для пациентов (правила поведения пациентов) (далее – Правила) в редакции Приложения к настоящему Приказу.
2. Начальнику справочно-информационного отдела Уколовой К.В. организовать размещение Правил на информационных стендах (стойках) и сайте ГБУЗ «ГП № 67 ДЗМ».
3. Технику Якимовичу С.Д. организовать размещение Правил на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» взамен ранее опубликованных.
4. Ответственность за доведение до сведения работников вверенных подразделений под подпись, а также за исполнение настоящего Приказа и соблюдение утверждаемых им Правил возлагается на заместителя главного врача по медицинской части Ситник С.Ю., заведующего филиалом № 1 Байчорова И.Х., и.о. заведующего филиалами № 2 и № 5 Решетникову М.П., заведующего филиалом 4 Аникееву О.С., а в случае их временного отсутствия – на лицо, исполняющее обязанности.
5. Заведующей канцелярии Доля М.В. организовать рассылку настоящего приказа и утвержденных им Правил ответственным лицам.
6. Контроль исполнения настоящего Приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.Н. Короткий

**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ГБУЗ «ГП № 67 ДЗМ»
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
(ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ)**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ГП № 67 ДЗМ» для пациентов (правила поведения пациентов) (далее – «Правила») являются локальным нормативным актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья поведение пациента во время нахождения в медицинской организации – ГБУЗ «ГП № 67 ДЗМ» (далее – «Поликлиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (законным представителем пациента) и Поликлиникой, в том числе связанные с правами и обязанностями сторон при оформлении получения медицинских услуг и при оказании медицинских услуг.

1.2. Настоящие Правила обязательны для Пациентов их законных представителей, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику.

1.3. Настоящие Правила разработаны для реализации предусмотренных законом прав и обязанностей пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества (как на бесплатной основе (в рамках обязательного медицинского страхования), так и на платной), а также удобного и комфортного пребывания в Поликлинике пациентов и посетителей.

2. Обязанности Пациентов

2.1. При обращении в Поликлинику и её структурные подразделения Пациент обязан:

- сообщать о себе достоверные сведения, необходимые для оказания качественной и безопасной медицинской помощи, в полном объеме;
- заботиться о сохранении своего здоровья, а также при нахождении на лечении – соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента, установленные настоящими Правилами;
- ознакомиться и соблюдать: настоящие Правила, внутренний распорядок, режим работы Поликлиники, тишину, чистоту и порядок;
- выполнять все медицинские предписания, назначения, рекомендации медицинских работников, оказывающих медицинские услуги;
- точно выполнять указания специалистов Поликлиники во время прохождения диагностических и лечебных процедур во избежание причинения вреда здоровью либо имуществу, учитывать рекомендации специалистов, связанные с состоянием его здоровья;
- предоставлять по запросу Поликлиники (письменному либо устному) копии документов, связанных с состоянием его здоровья;
- при нахождении на лечении соблюдать режим лечения и настоящие Правила, а также приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или средний медицинский персонал Поликлиники; выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения;
- своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке требуемое в соответствии с действующим в сфере охраны здоровья

информированное добровольное согласие и информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предоставленной информации о предстоящем виде медицинского вмешательства;

- своевременно 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, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение и также информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания последствий отказа от медицинского вмешательства;
- немедленно информировать лечащего врача и (или) медицинского работника, участвующего в оказании медицинской помощи, об изменении, ухудшении состояния своего здоровья (возникновении любых осложнений или отклонений) как в процессе лечения и диагностики, так и после процедур;
- уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Поликлиники;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники и других пациентов, и посетителей;
- выполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, необходимо немедленно сообщить об этом персоналу Поликлиники;
- выполнять санитарно-эпидемиологические требования, в зависимости от эпидемиологической обстановки по особому распоряжению Правительства Москвы на территории Учреждения носить средства индивидуальной защиты (медицинские маски, перчатки), использовать дезинфицирующие средства, соблюдать социальную дистанцию в период подъема заболеваемости и др.

2.2. В целях соблюдения общественного порядка, лечебно-охранительного и санитарно-эпидемиологического режимов на территории и в помещениях Поликлиники и ее структурных подразделений ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- нахождение (в сезонное время) в верхней одежде, без бахил;
- нахождение в грязной и/или рабочей специальной одежде, нарушающей санитарно-эпидемиологический режим и пачкающей имущество Поликлиники или других граждан;
- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и иных токсических веществ; иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- проведение без предварительного согласования с главным врачом, а в его отсутствие с заместителем главного врача, аудио- и видеозаписей, а также кино- и фотосъемок в помещениях и на территории Поликлиники;
- включение громкой связи и прослушивание электронных устройств без наушников;
- использование в кабинете специалиста (в том числе во время выполнения процедур, манипуляций, обследования) мобильных устройств (телефоны, планшеты, плееры), особенно в случае их влияния на медицинское оборудование;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- оставлять без присмотра личные вещи, в том числе в гардеробе в верхней одежде деньги и ценные вещи, Администрация Поликлиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- посещение Поликлиники с животными за исключением инвалидов по зрению с собакой – поводырем;
- громко разговаривать (кричать), нецензурно выражаться, играть в азартные игры;

- пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов;
- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;
- размещать объявления без предварительного согласования с главным врачом, а в его отсутствие с заместителем главного врача Поликлиники;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях.

2.3. В целях соблюдения антитеррористической защищенности и противопожарной безопасности в помещениях и на территории Поликлиники и ее структурных подразделений ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- курить;
- проходить в здание до начала работы Поликлиники и находится в здании после окончания работы.
- приносить с собой и/или оставлять в гардеробе рюкзаки, чемоданы, сумки-тележки, коробки, корзины и другие крупногабаритные предметы. При наличии объективной необходимости взять с собой сумку-тележку или рюкзак, предоставить сотруднику охранной службы возможность осмотреть содержимое;
- входить в здания, подниматься на этажи с транспортными средствами (самокаты (электросамокаты), велосипеды, роликовые коньки, доски (скейты), детские коляски и пр.), а также передвигаться на них, за исключением кресел-колясок;
- проносить любое оружие, ядовитые, токсичные, химические, взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у пациентов и посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);
- без предварительного согласования с главным врачом, а при его отсутствии с заместителем главного врача - въезжать и оставлять личный автотранспорт на территории Поликлиники.

3. Права Пациентов

3.1. В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 323-ФЗ) Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

3.2. Пациент вправе:

- требовать от Поликлиники оказания медицинских услуг надлежащего качества;
- получать полную и достоверную информацию об оказываемых медицинских услугах, о значении тех или иных диагностических и лечебных мероприятий, об имеющихся у Поликлиники лицензиях на осуществление медицинской деятельности, медицинских

работниках Поликлиники, порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении медицинских услуг.
- в случае возникновения затруднения при получении медицинской помощи, обращаться по телефону, в письменной форме, а также на личном приеме, к руководству Поликлиники (главному врачу, заместителю главного врача) в соответствии с графиком приёма, размещенном на сайте Поликлиники. А также обратиться к главному врачу в электронном виде через сайт Поликлиники – <https://www.gp67.ru/> (см. раздел «Обратиться к Главному врачу» –внизу главной страницы).

4. Ответственность Пациентов

4.1. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка Поликлиники пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе (листочке временной нетрудоспособности).

4.2. Нарушением считается:

- курение в зданиях, помещениях и на территории Поликлиники;
- употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному, наркотическому или иному токсическому опьянению;
- наличие признаков опьянения (алкогольного, наркотического или иного токсического), остаточных явлений опьянений;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача, предписанного режима;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное прекращение лечения в условиях дневного стационара Поликлиники до завершения курса лечения;
- несоблюдение санитарно-эпидемиологических требований, отказ носить защитные маски, использовать дезинфицирующие средства, соблюдать социальную дистанцию в период подъема заболеваемости и др.

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

5. Порядок оказания медицинских услуг

5.1. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных или условиях дневного стационара пациент обращается в Поликлинику для осуществления предварительной записи по адресу места осуществления медицинской деятельности (адресу прикрепления):

Головное учреждение - Варшавское шоссе д. 19, стр. 2 и стр. 3,
Филиал № 1 - ул. Высокая д.19,
Филиал № 2 - 1-й Дербеневский пер. д.3,
Филиал № 3 – ул. Затонная, д.11, корп.2,
Филиал № 4 - ул. Речников, д.5,
Филиал № 5 - ул. Павловская д.25, стр. 20.

Так же, Пациент может самостоятельно записаться на прием врача-специалиста и/или на назначенные врачебные исследования с помощью ЕМИАС.инфо, порталов Госуслуги и mos.ru , по телефону 122, Информация о предоставляемых медицинских услугах размещена на сайте Поликлиники – <https://www.gp67.ru/>.

В целях улучшения качества обслуживания, а также внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в Поликлинике ведется аудио-, видеозапись, а также запись телефонных переговоров.

5.2. В соответствии с необходимым предварительным условием медицинского

вмешательства, установленным ст. 20 Федеральным законом № 323-ФЗ, Поликлиникой (за исключением случаев, установленных указанным законом) оформляется информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. В случае если гражданин откажется дать согласие на медицинское вмешательство, то медицинская помощь ему не может быть оказана.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства содержится в медицинской документации гражданина и оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного гражданином или иным законным представителем, медицинским работником, либо формируется в форме электронного документа, подписанного гражданином или иным законным представителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения единой системы идентификации и аутентификации, а также медицинским работником с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства законного представителя лица, указанного в части 2 ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ, может быть сформировано в форме электронного документа при наличии в медицинской документации пациента сведений о его законном представителе.

5.3. Услуги процедурного кабинета (инъекции) проводятся при наличии направления от лечащего врача.

5.4. Пациент (законный представитель пациента) при получении медицинской помощи в амбулаторных условиях вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

Выбранные Пациентом (законным представителем пациента) дата и время заносятся в журнал записи пациентов (систему записи пациентов) вместе с контактными данными пациента.

Администратор Поликлиники информирует Пациента о правилах подготовки к осмотру.

5.5. За сутки до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста администратор Поликлиники связывается с Пациентом (законным представителем пациента) для информирования об отмене приема.

5.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Поликлиники и его заместителем(-ями), пациент может получить на стойке информации в устной форме и наглядно – на информационных стендах (стойках), расположенных в помещениях Поликлиники, а также на сайте Поликлиники в сети «Интернет» – <https://www.gp67.ru/>.

5.7. При обращении в Поликлинику Пациент (законный представитель пациента) обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- полис обязательного медицинского страхования (при обращении для получения бесплатной медицинской помощи).

Для госпитализации и для получения медицинской помощи в рамках дневного стационара также в обязательном порядке предоставляются:

- направление на получение медицинской помощи в условиях дневного стационара (форма 057-у);
- выписка из амбулаторной карты (форма 027-у) (при необходимости);

- выписной эпикриз (при переводе из стационара);
- иные документы (при необходимости; какие именно – уточняются индивидуально).

Также, при первичном обращении в Поликлинику Пациент:

- дает согласие на обработку персональных данных,

- дает информированное добровольное согласие по установленной Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н форме.

5.8. При первичном обращении Пациента администратором оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, (далее – Медицинские карты) по установленным формам.

Медицинские карты являются основными первичными учетными медицинскими документами Поликлиники. На каждого Пациента в Поликлинике заполняется одна Медицинская карта, независимо от того, сколькими врачами проводится лечение.

Медицинские карты заполняются на основании сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность Пациента, который предъявляется пациентом.

При отказе пациента предъявить документ, удостоверяющий личность, предоставление медицинских услуг, с его согласия, оформляется как анонимное, о чём в Медицинской карте администратором делается соответствующая отметка и соответствующие данные заполняются со слов пациента. При этом выбором получить медицинскую помощь анонимно пациент заведомо отказывается от контроля качества оказанной медицинской помощи в будущем, так как идентифицировать какому именно лицу оказывалась медицинская помощь не будет представляться возможным.

5.9. При лечении (обследовании) в амбулаторных условиях, а также в условиях дневного стационара Пациент обязан являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом, и иные правила поведения и обязанности, установленные настоящими Правилами. Пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 20 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, согласованное с сотрудниками Поликлиники и Пациентом.

5.10. Поликлиника обязана предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях.

6. Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в условиях дневного стационара

6.1. В дневной стационар Поликлиники госпитализируются Пациенты, нуждающиеся в получении медицинской помощи в условиях дневного стационара по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

6.2. Прием Пациентов, поступающих в дневной стационар в плановом порядке, осуществляется непосредственно в дневном стационаре. При поступлении в дневной стационар по направлению пациент (законный представитель пациента) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых Пациентов оформляется соответствующая медицинская документация.

6.3. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара Пациент обязан: соблюдать распорядок дня, санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

6.4. Самовольное прекращение Пациентом лечения в условиях дневного стационара,

а также не соблюдение рекомендаций лечащего врача и режима лечения, является нарушением и расценивается как необоснованный отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями.

6.5. Выписка Пациентов производится лечащим врачом.

6.6. При выписке Пациента в связи с указанными в п. 6.4 Правилами нарушениями составляется соответствующий акт, в котором фиксируются факты допущенных нарушений.

7. Порядок рассмотрения жалоб и обращений

7.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

7.2. В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники согласно графику приема граждан или направить письменное обращение.

7.3. 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.

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

7.5. 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.

7.6. 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.

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

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

7.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется способом, указанным в обращении.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.

8.2. Изменения в настоящие Правила вносятся приказом главного врача.