

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач Кац Е.Л.
101.2016 год



ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для потребителей услуг
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Детская городская поликлиника № 7
Департамента здравоохранения города Москвы»
(ГБУЗ «ДГП № 7 ДЗМ»)

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 7 ДЗМ» (далее - Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой, распространяются на все структурные подразделения ГБУЗ «ДГП № 7 ДЗМ».

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

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех 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 медико-санитарной 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 учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

- а) в качестве бесплатной: в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;
- б) в качестве платной медицинской помощи: за счет средств граждан и организаций.

2.2. При выборе гражданином Поликлиники для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин лично (или через своего

представителя) или с использованием средств ЕМИАС обращается в поликлинику с заявлением о выборе медицинской организации.

2.3. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается дежурным педиатром, врачом-педиатром участковым или врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина в случае непосредственного обращения в Поликлинику или путем вызова на дом врача-педиатра участкового или врача-педиатра отделения неотложной помощи детям на дому. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), потребителю необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по телефонам «103»

2.4. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике или на дому.

2.5. В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно: с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, в субботу с 09.00 до 15.00, в воскресенье и праздничные дни с 09.00 до 15.00 (обслуживание вызовов на дому).

2.6. В случае издания соответствующего распорядительного документа Департаментом здравоохранения города Москвы может быть организовано дополнительное время для приема дежурного врача и/или обслуживания вызовов на дому больных дежурным врачом в Поликлинике.

2.7. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с понедельника по пятницу с 8-00 до 14-00, в выходные дни (суббота и воскресенье) с 9-00 до 14-00 по телефону соответствующего структурного подразделения. Время приема вызовов может изменяться с учетом сезонной нагрузки на основании локальных нормативных документов.

2.8. Медицинская помощь вне поликлиники осуществляется в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача); тяжелых хронических заболеваний (при невозможности передвижения пациента);

- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по направлению участкового врача.

2.9. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в Поликлинику.

2.10. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного (история развития ребенка), в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи.

2.11. Медицинская карта амбулаторного больного (история развития ребенка), наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент имеет право на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией,

отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов).

Выдача медицинских карт на руки пациенту в исключительных случаях возможна только с разрешения администрации Поликлиники (главный врач, заместитель главного врача, заведующие структурными подразделениями) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного (история развития ребенка) и вынос ее за пределы поликлиники не допускается.

2.12. Предварительная запись на прием осуществляется согласно требованиям Приказа Департамента здравоохранения города Москвы № 1470 от 20.12.2012 года «Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде». Самостоятельная запись открыта к следующим специалистам: врач-оториноларинголог, врач-педиатр участковый, врач-педиатр, детский хирург, врач акушер-гинеколог, врач-офтальмолог.) Предварительная запись на прием к иным врачам-специалистам осуществляется участковым врачом-педиатром или персоналом кабинета здорового детства.

2.13. Предварительная запись пациентов в ДГП № 7 и филиалах открыта через следующие каналы записи: общегородской Центр телефонных обращений: 8-495-539-30-00, электронные терминалы («ИНФОМАТЫ»), электронная запись через сеть интернет (www.pgu.mos.ru), мобильное приложение, разработанное для основных платформ: Android, IOS, Windows Mobile, телефонная связь по номеру регистратуры учреждения, обращении непосредственно в регистратуру. Информация о каналах записи на прием размещается на информационных стендах ГБУЗ «ДГП №7 ДЗМ», и официальном сайте (<http://dgp7mos.ru>).

2.14. Повторная запись на прием осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме.

2.15. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом или заведующим отделением.

2.16. Время на прием пациента участковым врачом, врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, в том числе на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.17 Пациент обязан явиться на прием ко времени, указанном в талоне предварительной записи. В случае опоздания пациента на прием медицинская помощь оказывается при наличии свободного времени у врача. Если прием опоздавшего пациента невозможен в связи с загруженностью врача, пациент обязан взять талон на другое время.

2.18. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в справочной службе подразделений в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: <http://dgp7mos.ru>.

2.19. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения или при отсутствии необходимого специалиста, пациенту выдается направление на консультацию по форме 057/у-04 в специализированное учреждение.

2.20. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.21. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи.

Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи осуществляется в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

3.Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

3.3. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3.4. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- 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;
 - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
 - бережно относиться к имуществу учреждения;
 - 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 медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться дежурному администратору, к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Поликлиники.

К заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление, в т.ч. по электронной почте: dgp7@zdrav.mos.ru.

- 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 в администрацию 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. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в Поликлинике, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
- 5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
- 5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его законному представителю. В случае отказа пациента/ законного представителя от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.
- 5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.
- 5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента/ законного представителя по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники в соответствии с нормами трудового права.

6.2. 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратурах подразделений в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: <http://dgp7mos.ru>.

6.5. Структурные подразделения Поликлиники расположены по следующим адресам:

Детская поликлиника №7: 111538 г. Москва ул. Молдагуловой д. 5 «А»;

Филиал №1: 111539 г. Москва ул. Старый Гай д. 3;

Филиал №2: 111396 г. Москва Союзный проспект д. 12 «А»;

Филиал №3: 111394 г. Москва ул. Утренняя д. 18 «А»;

Филиал №4: 111401 г. Москва ул. 2-я Владимирская д. 29 «А»;

7. Информация о платных медицинских услугах

7.1. В Поликлинике осуществляется оказание платных медицинских услуг на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

Приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 02 октября 2013 года №944 "Об утверждении Правил оказания платных услуг гражданам и юридическим лицам государственными организациями системы здравоохранения города Москвы" и в соответствии с Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в ГБУЗ «Детская городская поликлиника №7 ДЗМ». Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен.

7.2. Ознакомиться с перечнем предоставляемых платных медицинских услуг можно на информационных стендах подразделений Поликлиники и на официальном сайте учреждения в сети Интернет: <http://dgp7mos.ru>.