

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
«Детская городская поликлиника № 86 Департамента здравоохранения города Москвы»

125412, МОСКВА, КОРОВИНСКОЕ ШОССЕ, ДОМ 36-А

ТЕЛЕФОН 8(495) 486-57-52

ФАКС 8(495) 486-57-53

ПРИКАЗ

09 января 2025 г.

№ 24

Об утверждении
Правил внутреннего
распорядка для посетителей

В соответствии с Федеральными законами РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами, в целях формирования нормы поведения законных представителей пациентов и иных посетителей в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Детская городская поликлиника № 86 Департамента здравоохранения города Москвы» и в его филиалах при получении медицинских услуг, услуг медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники, а также его работников

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для посетителей (Приложение №1)
2. Начальнику справочно-информационного отдела Зотову А.С. осуществить информирование населения о правилах и порядках пребывания пациентов и законных представителей доступными способами
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Начальника справочно-информационного отдела Зотова А.С.

Главный врач



Г. Ю. Уханова

Приложение № 1



«Утверждаю»

Главный врач ГБУЗ «ДГП № 86 ДЗМ»

Г.Ю. Уханова

«09» января 2025

Правила внутреннего распорядка для посетителей

ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 86 Департамента здравоохранения города Москвы»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 86» (далее – Поликлиника) для пациентов является организационно-правовым документом и разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

1.2. Правила определяют нормы поведения законных представителей пациентов и иных посетителей в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Детская городская поликлиника № 86 Департамента здравоохранения города Москвы» и в его филиалах (далее — Поликлиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники, а также его работников.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для законных представителей пациентов и иных посетителей при посещении ими Поликлиники.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту и другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся у администраторов на стойке информации. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: dgp86.ru, на информационном стенде или информационной панели в холле 1 этажа.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 86 Департамента здравоохранения города Москвы» является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.

2.2. Для получения медицинской помощи, не требующей срочного медицинского вмешательства, пациент должен обратиться на стойку информации Поликлиники для записи на прием к врачу, указав свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес, записаться через электронный терминал, либо через электронный сервис «Официальный сайт Мэра Москвы» <https://www.mos.ru/services/catalog/popular/> или через Портал пациента «Запись в городские поликлиники Москвы» <http://emias.info>.

2.3. Обращение должно быть адресовано в Поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления пациента). Узнать о распределении района по участкам можно при личном обращении на стойку информации, на сайте Поликлиники dgp86.ru или через Единую медицинскую справочную службу (ЕМСС, короткий номер - 122).

2.4. В будние дни прием детского населения с 8.00 до 20.00, прием вызовов на дом с 8.00 до 14.00. В субботу прием детского населения с 9.00 до 15.00, приём вызовов на дом с 9:00 до 14:00.

В воскресенье и праздничные дни обслуживание вызовов на дому участковыми педиатрами, приём вызовов на дом с 9:00 до 14:00.

2.5. В оформлении записи на прием амбулаторного пациента может быть отказано только в случае обращения в Поликлинику не по месту регистрации (месту прикрепления) либо в случае непредставления документов.

2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.7. При первичном обращении на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о

пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (свидетельство о рождении/паспорт), серия и номер свидетельства о рождении/паспорта, серия и номер страхового полиса. Электронная медицинская карта пациента доступна для оформления путем подачи заявки на портале mos.ru

2.8. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача-педиатра или другого врача специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом педиатром или заведующим отделением.

2.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить на стойке информации в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а так же на официальном сайте организации dgp86.ru.

2.10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.11. С целью повышения качества и безопасности ведения амбулаторного приема и в соответствии с приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2023 г, № 1241 организовано проведение аудиоконтроля амбулаторного приема врача.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

3.2.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.2.2. информированию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.2.3. выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача в соответствии с действующим законодательством РФ;

- 3.2.4. обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.2.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 3.2.6. добровольное информированное согласие пациента (законного представителя) на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- 3.2.7. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.2.8. обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, к Главному врачу Поликлиники;
- 3.2.9. 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 законодательством;
- 3.2.10. 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, в случае указания данной информации в медицинской карте пациента.
- 3.3. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент обязан:
- 3.3.1. посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- 3.3.2. соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- 3.3.3. пользоваться бахилами или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- 3.3.4. при наличии простудных заболеваний надевать маску;
- 3.3.5. в период прохождения лечения в условиях дневного стационара или проведения диагностических процедур, использованные спиртовые салфетки выбрасывать в специально отведённые для этого ёмкости, стоящие рядом с процедурными кабинетами;
- 3.3.6. проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность;
- 3.3.7. не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;

- 3.3.8. соблюдать требования пожарной безопасности;
- 3.3.9. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 3.3.10. выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.3.11. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 3.3.12. 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 прекращения;
- 3.3.13. 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;
- 3.3.14. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- 3.3.15. бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- 3.3.16. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 3.3.17. лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.
- 3.4. При посещении Поликлиники запрещается:
- 3.4.1. приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 3.4.2. передвижение в помещениях поликлиники всем лицам на детских колясках, роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и других подобных средствах;
- 3.4.3. находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;

- 3.4.4. изымать какие-либо документы, информацию со стендов;
- 3.4.5. посещать Поликлинику с домашними животными;
- 3.4.6. курить в помещениях Поликлиники и на территории;
- 3.4.7. производить подзарядку мобильных устройств в помещениях Поликлиники, за исключением специально оборудованных мест;
- 3.4.8. играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- 3.4.9. проносить в здание и служебные помещения Поликлиники хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- 3.4.10. выносить из помещения Поликлиники без официального разрешения документы, полученные для ознакомления;
- 3.4.11. оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Поликлиники; грудных детей на пеленальном столике, что может привести их к падению и тяжелой травме;
- 3.4.12. запрещается доступ в здание и служебные помещения Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.
- 3.4.13. размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- 3.4.14. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- 3.4.15. выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- 3.4.16. вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи;
- 3.4.17. преграждать проезд служебного транспорта к зданию Поликлиники.

Во избежание получения травм, а также заграждения выходов с целью эвакуации в случае пожарной тревоги и в иных чрезвычайных ситуациях, при которых необходимо в срочном порядке покинуть Поликлиники, администрация настоятельно не рекомендует проносить в здание и служебные помещения Поликлиники (иметь при себе) крупногабаритные предметы (детские коляски, велосипеды, самокаты и др.).

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями Федерального закона.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники или к дежурному администратору согласно приёму граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Поликлиники, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копию.

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.9. 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 Поликлиники. 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 другое лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством РФ.

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 Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от учебы/работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листков Поликлиники.

6.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По заявлению пациента или законного представителя ему предоставляются копии медицинских документов содержащихся в электронной медицинской карте, отражающих состояние его здоровья если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. График работы поликлиники и её должностных лиц

7.1. График работы Поликлиники и её должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Поликлиники и её должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзным комитетом. График и режим работы утверждается главным врачом.

7.4. Прием пациентов или законных представителей главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом со стойкой информации, у администраторов, а так же на официальном сайте dgp86.ru.

7.5. Режим работы Поликлиники утверждается главным врачом:

С понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, прием вызовов на дом с 8.00 до 14.00. В субботу с 9.00 до 15.00, воскресенье и праздничные дни обслуживание вызовов на дому участковыми педиатрами, приём вызовов на дом с 9:00 до 14:00.

Профилактические осмотры детей первого года жизни и детей до 3-х лет:

Вторник – 8.00 до 15.00.

Четверг - 8.00 до 15.00.

Целевая диспансеризация детей, посещающих образовательные организации:

Понедельник – пятница с 8.00 до 15.00.

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются пациентам, желающими получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ «ДГП № 86 ДЗМ» предусмотрено Уставом Поликлиники.

8.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

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

8.5. При оказании платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) регламентированы договором об оказании платных медицинских услуг.

9. Ответственность за нарушение настоящих правил

9.1. В случае нарушения посетителями настоящих Правил, работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Поликлиники, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.