

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская городская поликлиника № 110 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее ГБУЗ «ДГП №110 ДЗМ» или Поликлиника), далее – Правила, являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения действия Пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – Пациентом (его законным представителем) и Поликлиникой.

1.2. Правила регламентированы Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. N 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», Приказом Департамента здравоохранения г. Москвы и Московского городского фонда обязательного медицинского страхования от 31 июля 2015 г. N 647/261 «Об утверждении Регламента предоставления услуги «Прикрепление граждан, застрахованных по ОМС, к медицинским организациям государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь», в электронной форме», Приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 12 марта 2021 года № 209 «Об утверждении регламента предоставления услуги «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры», Уставом ГБУЗ «ДГП

№ 110 ДЗМ», Приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники и другими нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Пациентами (их законными представителями), а также иными лицами, обратившимися в Поликлинику, включая ее структурные подразделения, разработаны в целях защиты прав Пациента, создания благоприятных условий оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг включают:

- порядок обращения Пациента (законного представителя) в Поликлинику;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и Пациентом (законным представителем);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок, медицинских документов, их копий, находящихся на хранении в Государственном архиве, Пациенту (законному представителю).
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- правила поведения Пациента в Поликлинике

2. Порядок обращения Пациента (законного представителя) в Поликлинику

2.1. ГБУЗ «ДГП №110 ДЗМ» осуществляет свою деятельность согласно действующей лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Департаментом здравоохранения города Москвы.

2.2. Пациент прикрепляется на медицинское обслуживание путем подачи заявления о выборе медицинской организации – при обращении в Поликлинику, либо в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг города Москвы, интегрированного с Официальным порталом Мэра и Правительства Москвы, в разделе "Услуги".

Выбор или смену медицинской организации и врача можно осуществить не чаще одного раза в год, за исключением случаев смены места жительства, подтвержденного документально.

Одновременно с подачей заявления о выборе медицинской организации в Поликлинике оформляется Информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство.

2.3. При обращении в Поликлинику необходимо предоставить следующие документы (подлинники).

Для детей после государственной регистрации рождения и до четырнадцати лет:

- свидетельство о рождении;
- документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка и подтверждающий полномочия законного представителя;
- полис обязательного медицинского страхования ребенка.

Для детей в возрасте четырнадцати лет и старше:

- паспорт ребенка (или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта);
- документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка;
- полис обязательного медицинского страхования.

2.4. Для получения медицинской помощи Пациент записывается на прием одним из следующих способов:

- по телефону единой медицинской справочной службы города Москвы: 122 (из Москвы), 8 (495) 122-02-21 (из Московской области);
- через раздел "Услуги и сервисы" на mos.ru;
- через федеральный портал государственных услуг gosuslugi.ru;
- через портал emias.info;
- с помощью мобильных приложений ЕМИАС;
- через инфоматы, находящиеся на 1-м и 2-м этаже поликлиник;
- на стойке информации, находящейся на 1-м этаже поликлиники.

В случае затруднений Пациент (законный представитель) обращается на стойку информации, либо к дежурному администратору в холле 1 этажа поликлиники.

Для самостоятельной записи доступны следующие специалисты:

- врач-педиатр;
- врач-педиатр участковый;
- врач-детский хирург;
- врач-офтальмолог;
- врач-оториноларинголог

Прием другими специалистами осуществляется по направлениям врачей-педиатров, врачей-педиатров участковых, а также врачей-специалистов.

Прием дежурным врачом-педиатром осуществляется в день обращения.

Запись к дежурному врачу осуществляется в следующих случаях:

- при необходимости оказания неотложной или экстренной медицинской помощи;
- при отсутствии свободных интервалов на горизонт записи к врачу-педиатру, врачу-педиатру участковому в день обращения;
- при обращении пациента по направлению дежурного администратора;

- при обращении пациента, имеющего право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации и города Москвы;
- при обращении пациента, выписанного из медицинской организации, оказывающей стационарную медицинскую помощь;

Дежурный врач принимает пациентов в порядке очереди в день обращения при наличии талона на прием, выданного с использованием ЕМИАС.

Направление пациентов в "Кабинет выдачи справок и направлений" осуществляется в следующих случаях:

- при оформлении справок в бассейн на основании данных профилактического осмотра, в учреждения дополнительного образования (без физических нагрузок) на основании данных профилактического осмотра);
- при необходимости осмотра перед профилактической прививкой и для выдачи прививочных сертификатов;
- при проведении профилактических, предварительных и периодических осмотров для оформления документации;
- при оформлении направлений на все виды анализов и обследований по назначению лечащего врача;
- при оформлении выписок (форма N 027/у) для плановой госпитализации, консультации, обследования;
- при оформлении справок о контактах;
- для выдачи справок о состоянии здоровья для образовательного учреждения;
- при оформлении заключений врача для бесплатного отпуска продуктов питания отдельным категориям детей и женщин, являющихся жителями города Москвы;
- при оформлении следующих медицинских заключений:

форма N 079/у "Медицинская справка на ребенка, отъезжающего в санаторный оздоровительный лагерь";

форма N 086/у "Медицинская справка (врачебное профессионально-консультативное заключение)";

форма N 026/у-2000 "Медицинская карта ребенка для образовательных учреждений дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, учреждений начального и среднего профессионального образования, детских домов и школ-интернатов";

форма N 076/у-04 "Санаторно-курортная карта для детей";

форма N 070/у "Для получения путевки на санаторно-курортное лечение".

Прием пациентов в кабинете выдачи справок и направлений осуществляется в порядке электронной очереди, при наличии талона на прием, выданного с использованием ЕМИАС и по предварительной записи в электронном виде.

Направление пациентов в "Кабинет здорового ребенка" осуществляется в следующих случаях:

- для консультации матери по вопросам воспитания и охраны здоровья ребенка в возрасте до 3-х лет;
- для обучения родителей методике проведения гимнастики в соответствии с возрастом;
- для проведения контрольных взвешиваний ребенка;
- для проведения контрольных кормлений, расчетов питания;
- для проведения диагностики нервно-психического развития;
- для выявления особенностей поведения детей 2-го и 3-го года жизни;
- для обучения родителей методике и особенностям искусственного вскармливания;
- для обучения методике устранения и профилактики возникновения вредных привычек и гигиене полости рта;
- для обеспечения родителей методическими материалами – памятки, брошюры.

2.5. При первичном или повторном обращении в Поликлинику Пациент (законный представитель) обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС.

2.6. Оказание первичной медико-санитарной помощи в плановой форме осуществляется по предварительной записи, в том числе в электронной форме. Обслуживание осуществляется согласно времени, указанному в талоне.

Пациент, опоздавший на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала в день обращения пациента. При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента, повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи. Пациент, опоздавший на прием к врачу-педиатру участковому, принимается дежурным врачом-педиатром в день обращения.

При отсутствии возможности явиться на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры по произведенной предварительной записи Пациенту необходимо сообщить об отмене записи на стойку информации (ресепшн), в ЕМСС по телефону 122, или самостоятельно отменить запись в информационном киоске, либо через интернет-ресурсы, подключенные к ЕМИАС.

2.7. Дети с установленной инвалидностью, дети из многодетных семей имеют право внеочередного приема. (Основание – п.1. указа Президента РФ от 02.10.1992 №1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 12.04.2004 №173 «О совершенствовании оказания медицинской помощи детям

из многодетных семей и родителям, имеющим 10 и более детей», Письмо Департамента здравоохранения от 29.11.2017 № 42-18-400/17).

2.8. 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 (законный представитель) распечатывает талон при записи в системе СУПП ЕМИАС с указанным временем приёма. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.

2.9. Приём населения ведётся по адресам:

ДГП №110 (головное здание) – ул. Декабристов, д.39

Филиал №1 – ул. Хачатуряна, д.3

Филиал №2 – ул. Полярная, д.11

Филиал №3 – ул. Яблочкова, д.3А, стр.1

Приём врачами осуществляется по графику:

Понедельник-пятница – с 08:00 до 20:00,

Суббота – с 09:00 до 15:00 (дежурный врач-педиатр, кабинет выдачи справок и направлений)

Воскресенье – с 09:00 до 15:00 (обслуживание на дому)

Вызов врача-педиатра участкового на дом:

Понедельник-пятница – с 08:00 до 14:00

Суббота, воскресенье – с 09:00 до 14:00

В дежурную субботу прием ведут врачи: хирург, офтальмолог, невролог, оториноларинголог.

*Дежурная суббота:

1-я суббота месяца – филиал №2 (ул. Полярная, д. 11)

2-я и 5-я суббота месяца – ДГП №110 (ул. Декабристов, д. 39)

3-я суббота месяца – филиал №1 (ул. Хачатуряна, д. 3)

4-я суббота месяца – филиал №3 (ул. Яблочкова, д. 3А, стр.1)

По экстренным показаниям, независимо от прикрепления к поликлинике и наличия страхового полиса, пациенту будет оказана медицинская помощь дежурным врачом-педиатром.

2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителями главного врача и заведующими педиатрическими отделениями, Пациент может получить на стойке информации, на стендах, расположенных в холле первого этажа Поликлиники, на официальном сайте ГБУЗ «ДГП №110 ДЗМ» – dgp110.mos.ru

2.11. Консультации врачами-специалистами диагностических и лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, 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. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту своевременную консультацию.

2.12. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний, пациент может вызвать на дом врача-педиатра по телефону. Обслуживание вызовов осуществляется по территориально-участковому принципу.

2.13. Сопровождение ребенка в поликлинику.

В случае невозможности законных представителей (мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель) сопровождать ребенка в поликлинику, представлять его интересы при оказании ему медицинской помощи, законный представитель должен оформить и предоставить в Поликлинику нотариально заверенную доверенность на лицо, сопровождающее ребенка.

При посещении поликлиники лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь при себе:

- нотариально заверенную доверенность на сопровождение ребенка, оформленную законным представителем ребенка на лицо, сопровождающее ребенка;
- документ, удостоверяющий личность сопровождающего лица.

Самостоятельно посещать поликлинику, оформлять добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство может несовершеннолетний по достижении им 15-летнего возраста.

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законодательством Российской Федерации в сфере охране здоровья граждан.

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении, Пациент (законный представитель) имеет право:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации 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 соответствии с объемами и сроками медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому врачу-педиатру участковому с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения), при условии согласия другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами, действующими на территории Российской Федерации;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, отказ от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами, действующими на территории Российской Федерации;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам вышестоящих и надзорных организаций, государственных органов исполнительной власти 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, действующими на территории Российской Федерации;
- 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 (законный представитель) 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;
- соблюдать 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);
- 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, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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;
- предоставлять лицу, оказывающему 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;
- бережно относиться к имуществу организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу поликлиники.
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- подавать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;
- уведомлять 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, Пациент (законный представитель) может обратиться с устным или письменным обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь. На личном приеме у должностного лица Поликлиники, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.1. Устно Пациент (законный представитель) может обратиться:

- к дежурному администратору в поликлинике;

- на «горячую линию» ГБУЗ «ДГП №110 ДЗМ», по телефону 8-916-758-61-15, в часы работы поликлиники;
- к заместителям Главного врача, Главному врачу лично, по предварительной записи по телефону 8 (499) 204-92-62, согласно графику приема граждан;
- к заведующим филиалами по предварительной записи, согласно графику приема граждан.

4.2. В письменном или электронном виде обращение (жалоба) направляется в адрес Главного врача поликлиники:

- через форму обратной связи на главной странице сайта dgp110.mos.ru;
- по электронной почте dgp110@zdrav.mos.ru;
- лично в приемной руководителя, при этом следует получить входящий номер и дату подачи обращения (жалобы);
- через ящик для обратной связи на первом этаже поликлиники;
- в виде записи в Книге жалоб и предложений на первом этаже поликлиники.

4.3. 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.

4.4. Содержание устного обращения фиксируется в Журнале регистрации 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 в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.6. 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.

4.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество и должность должностного лица, на имя которого подается обращение; свои фамилию, имя, отчество (при его наличии); электронный или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

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

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

4.9. В случае отсутствия решения по обращению в установленные законодательством сроки, Пациент (законный представитель) вправе обратиться в вышестоящие и надзорные организации:

Департамент здравоохранения города Москвы

127006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 43

<http://mosgorzdrav.ru/>

8 (495) 777-77-77 (единая справочная)

Дирекция по координации деятельности медицинских организаций
Департамента здравоохранения города Москвы

115280, г. Москва, 2-й Автозаводский проезд, д. 3, стр.1

<http://dkdmozdrav.ru/>

8 (495) 531-69-80

Единая «горячая линия» Дирекции по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы

8 (495) 539-36-79

Территориальный орган Росздравнадзора по г. Москве и Московской области

127206, г. Москва, ул. Вучетича, д. 12 А

<http://77reg.roszdravnadzor.ru/>

8 (495) 611-47-74

Управление Роспотребнадзора по городу Москве

129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4/9

<http://77.rospotrebnadzor.ru/>

8 (495) 687-40-35

Министерство здравоохранения Российской Федерации

127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3

<https://www.rosminzdrav.ru/>

8 (495) 627-24-00

Московский городской фонд ОМС

117152, Москва, Загородное шоссе, 18а

<http://www.mgfoms.ru/>

8 (495) 952-93-21

В страховую медицинскую организацию, в которой застрахован Пациент.

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 (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами Российской Федерации.

6. Порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок, медицинских документов, их копий, находящихся на хранении в Государственном архиве, Пациенту (законному представителю).

6.1. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность Пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095/у для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, оформляются в электронном виде. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра пациента и подтверждаются записью в ЭМК, 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.

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

6.2. Выписки из медицинской документации осуществляются лечащим врачом.

6.3. Выдача медицинских документов, находящихся на хранении в Государственном архиве, их копий осуществляется медицинским учреждением по запросу законного представителя Пациента, направленному в адрес главного врача. Копию медицинского документа, находящегося на хранении в Государственном архиве, заявитель также может получить, самостоятельно направив запрос в архив.

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 на официальном сайте ГБУЗ «ДГП №110 ДЗМ» – dgp110.mos.ru, на стойке информации или на информационном стенде в холле первого этажа.

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, выданной Департаментом здравоохранения города Москвы.

8.3. Платные услуги населению предоставляются на основании разрешения на предоставление платных медицинских услуг Департамента здравоохранения города Москвы, приказ от 02.10.2013 г. № 944 «Об утверждении Правил оказания платных услуг гражданам и юридическим лицам организациями государственной системы здравоохранения города Москвы».

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

8.5. Экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается бесплатно. Платные услуги не должны оказываться в случае экстренной помощи пациентам до момента стабилизации состояния здоровья, в том числе 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 «ДГП №110 ДЗМ», имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

8.7. Основанием для оказания платных услуг в ГБУЗ «ДГП №110 ДЗМ» является:

- отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий;
- желание Пациента (законного представителя) на предоставление платных медицинских услуг;
- оказание плановой медицинской помощи жителям субъектов Российской Федерации, в том числе по видам медицинской помощи, входящей в Территориальную программу при отсутствии полиса обязательного медицинского страхования;
- оказание плановой медицинской помощи гражданам иностранных государств при отсутствии медицинского страхования в Российской Федерации;
- оказание медицинских услуг, требующих дополнительных расходов сверх утверждаемого государственного заказа;
- желание Пациента (законного представителя) на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх разработанных медико-экономических стандартов обследования для данной нозологической формы заболевания;
- предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения), проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения;
- при обращении в ГБУЗ «ДГП №110 ДЗМ» Пациент (законный представитель) обязан предоставить удостоверяющие его личность документы.

Если пациент отказывается выполнять предусмотренные требования, то медицинское учреждение вправе предложить оказание медицинской помощи за плату.

8.8. Право на оказание платных медицинских услуг ГБУЗ «ДГП №110 ДЗМ» предусмотрено Уставом учреждения.

8.9. Платные медицинские услуги предоставляются только при согласии Пациента (законного представителя), 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 и Пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8.12. При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в электронной медицинской 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.

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

9. Правила поведения пациента в Поликлинике.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, правил противопожарной безопасности, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и на территории учреждения, запрещается:

- проносить в помещения и здания, а также на территорию Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, колющие и режущие предметы, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, обладающие выраженным запахом вещества, пачкающие предметы, алкогольные напитки, наркотические средства, токсические и психотропные вещества, иные предметы и вещества, представляющие потенциальную угрозу безопасности окружающих;
- курить, употреблять спиртные напитки, наркотические средства, токсические и психотропные вещества в зданиях и помещениях, а также на территории Поликлиники;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением случаев необходимости оказания экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры в зданиях и помещениях, а также на территории Поликлиники;

- употреблять ненормативную лексику, шуметь, применять к медицинскому персоналу и посетителям Поликлиники физическое или психическое насилие;
- наносить порчу имуществу Поликлиники;
- проходить в здания, помещения и на территорию Поликлиники с животными, крупногабаритными предметами (хозяйственные сумки, рюкзаки, коробки, чемоданы и т.п.);
- проносить детские коляски, велосипеды, самокаты и другие виды спортивного инвентаря в здания и помещения Поликлиники дальше специально оборудованной колясочной;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной одежде и обуви;
- заходить в кабинеты, служебные помещения Поликлиники в отсутствие персонала;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы со стендов, из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники рекламную продукцию, объявления;
- производить звукозапись, фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией Поликлиники;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей, находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд санитарного транспорта на территорию и к зданиям Поликлиники.

В случае серьезных нарушений Правил поведения пациента в поликлинике (агрессивное поведение нарушителя, причинение значительного материального ущерба поликлинике, нахождение нарушителя в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, не подчинение нарушителя требованиям сотрудника охраны или администрации поликлиники, подозрение в попытке совершения террористического акта или иного серьезного правонарушения), сотрудник охраны вызывает представителей правоохранительных органов, используя средства телефонной связи и технические средства дистанционного вызова.

Основание: Приказ главного врача от 01.01.2023 № 120-а «Об организации охраны и обеспечении безопасности в ГБУЗ «ДГП № 110 ДЗМ» и его филиалах».

В случае возникновения пожара, конфликтных ситуаций, других ситуаций, угрожающих общественной безопасности, пациент (его законный представитель) должен сообщить об этом администрации Поликлиники.

В любых затруднительных ситуациях Пациент (его законный представитель) может обратиться по телефону «горячей линии» Поликлиники 8 (916) 758-61-15, к дежурному администратору в часы работы поликлиники, в

администрацию поликлиники лично в часы приема, либо через форму обратной связи на официальном сайте Поликлиники dgp110.mos.ru

* дежурные субботы головного здания на время капитального ремонта проходят в филиалах 1 и 2 по скользящему графику. Информация по телефону «горячей линии» ДГП № 110 — 8-916-758-61-15