

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ - ПАЦИЕНТОВ  
И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В «ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»**

Настоящие правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее-Правила) определяют внутренний распорядок в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Детская стоматологическая поликлиника № 45 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 29.11.2010г. № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Постановления главного санитарного врача РФ от 24.12.2020 года № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг».

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Посетителя (далее- Пациента) в ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его законным представителем) и ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» или ее Структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» и Пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- график работы ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для Пациентов должны находиться в доступном для Пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

## **2. ПРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»**

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи, помощь оказывается детскому населению по территориальному принципу, прикрепленному к

районам Измайлово, Восточное Измайлово, Северное Измайлово, Ивановское, Преображенское, Соколиная гора, пос. Восточный в системе обязательного медицинского страхования при наличии полиса и паспорта родителя детям до 14 лет; полиса и паспорта ребенка с 14 лет.

При острых состояниях без явных признаков угрозы жизни неотложная стоматологическая помощь оказывается дежурным врачом ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» с 8.00 до 20.00 в будние дни, в субботу с 9.00 до 15.00. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03, с мобильных телефонов «03», «103», «112».

2.2. Стоматологическая помощь детскому населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» по адресу: г. Москва, ул. Нижняя Первомайская, д.63.

В ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» стоматологическая помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 08-00 до 20-00, в субботу с 09-00 до 15-00. В воскресенье и праздничные дни, а также в будни с 20.00 до 8.00 неотложная детская стоматологическая помощь оказывается круглосуточно на базе ГБУЗ «Морозовская ДГКБ ДЗМ», по адресу: 4-й Добрынинский переулок, д. 1/9, корп. 21, тел. 8(495)959-88-00, 8(495)959-89-01. Проезд: станция метро «Октябрьская»; станция метро «Добрынинская»; станция метро «Серпуховская».

2.3. Предусмотрено оказание стоматологической помощи на дому врачами-стоматологами детям инвалидам, лежащим больным по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, Пациент (его законный представитель) обращается в регистратуру ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ». Регистратура работает с 08.00 до 20.00. Администраторы осуществляют распределение потоков пациентов.

Для прохождения стоматологического осмотра Пациенты записываются к врачу-специалисту. Администраторы дают разъяснения о порядке записи, записывают, помогают родителям осуществлять самостоятельную запись через инфомат. При изменении даты, времени приема информируют родителей о внесенных изменениях.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам осуществляется: путем электронной записи через портал в сети интернет - по адресу: emias.info, московский портал государственных услуг: «раздел «Услуги и сервисы» на mos.ru», портал государственных услуг: <http://gosuslugi.ru>, служба записи на прием к врачам города Москвы ЦТО: 8 (495) 539-30-00, мобильные приложения ЕМИАС для платформ iOS и Android, инфомат в холле поликлиники, по телефону регистратуры - 8 (495) 465-14-52, лично в регистратуре поликлиники.

2.5. Администраторы осуществляют подготовку медицинских карт ф-043/у к приёму.

2.6. При первичном или повторном обращении Пациент (его законный представитель) обязан представить действующий страховой полис. При первичном обращении в регистратуре на Пациента заводится медицинская карта стоматологического 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 (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» и хранится

в картохранилище.

**Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» без согласования с руководством ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ».**

2.7. Очередность на консультативную помощь не должна превышать 14 календарных дней (на время ограничительных мер до 21 календарных дня).

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, пациент может получить на стойке информации в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте поликлиники (<https://dsp45.moscow/>).

2.9. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», ему выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.10. 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.

2.11. Экстренная госпитализация Пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «03», «112», «103» с мобильного.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

Права и обязанности Пациента (его законного представителя) утверждаются в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

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

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

3.1.3. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4.облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.1.5. перевод к другому врачу-специалисту;

3.1.6. обжалование поставленного специалистом диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

3.1.7. добровольное информированное согласие Пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.8. отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.9. обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

3.1.10. 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;

3.1.11. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. соблюдать режим работы ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;

3.2.2. соблюдать правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» для пациентов;

3.2.3. правила поведения в общественных местах;

3.2.4. соблюдать требования пожарной безопасности;

3.2.5. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

3.2.6. соблюдать установленный в ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

3.2.7. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.8. 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;

3.2.9. 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

3.2.10. уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

3.2.11. бережно относиться к имуществу учреждения;

3.2.12. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

3.2.13. уважительно относиться к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.2.14. соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

3.3.1. проносить в здание и служебные помещения ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.3.2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.3.3. находиться в служебных помещениях ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» без разрешения;

3.3.4. потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

3.3.5. курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях, а также на территории ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;

3.3.6. играть в азартные игры в помещениях и на территории ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;

3.3.7. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- 3.3.8. оставлять детей без присмотра;
- 3.3.9. выносить из помещения ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» документы, полученные для ознакомления;
- 3.3.10. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 3.3.11. размещать в помещениях и на территории ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» объявления без разрешения администрации ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;
- 3.3.12. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;
- 3.3.13. выполнять в помещениях ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» в иных коммерческих целях;
- 3.3.14. находиться в помещениях ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» в верхней одежде, грязной обуви;
- 3.3.15. преграждать проезд санитарного транспорта к зданию ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;
- 3.3.16. запрещается доступ в здание ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- 3.3.17. находится в верхней одежде в отделениях ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;
- 3.3.18. проносить в здание средства индивидуальной мобильности (самокаты, в том числе электросамокаты, моноколеса, велосипеды, скейты, санки, детские коляски и т.д.)

#### **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ**

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений Пациентов (законных представителей) (далее – граждан) определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» от 17.03.2022 года № 16н «Об утверждении положения «О порядке работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»».

В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» согласно графику приема граждан или обратиться к администрации ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» и в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационный 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. 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 которые 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. В соответствии с Положением «О работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», утвержденным приказом ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» от 17.03.2022 года № 16н, письменные обращения, поступившие в администрацию ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители. В исключительных случаях главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4.8. Ответы на обращения граждан, присланные на имя главного врача ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», готовятся на бланке учреждения за подписью главного врача и регистрируются в «Журнале регистрации обращений и отзывов граждан в ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ».

4.9. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

4.10. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

4.11. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

4.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (его законному представителю) в соответствии с нормами Федерального закона РФ от 21.11.2011г № 323-ФЗ (ст.13) «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ». 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.

5.2. У 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, - близким родственникам.

- 5.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.
- 5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

## **6. ГРАФИК РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

- 6.1. График работы ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ».
- 6.2. Режим работы ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» 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) 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.
- 6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на стойке информации или на информационном стенде ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ».
- 6.5. Режим работы ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» утверждается главным врачом.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

- 7.1 В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил, работники ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», другим Пациентам и Посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», неисполнение законных требований работников ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» влечет ответственность предусмотренную законодательством РФ. Причинение морального вреда работникам ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», причинение вреда деловой репутации ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» влечет ответственность в соответствии со ст.ст.151, 152 Гражданского кодекса РФ. Вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред в соответствии со ст. 1064 Гражданского кодекса РФ.