



Департамент здравоохранения города Москвы
Государственное автономное учреждение
здравоохранения города Москвы

МОСКОВСКИЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР МЕДИЦИНСКОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ,
ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ И СПОРТИВНОЙ МЕДИЦИНЫ
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
(ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ)

ПРИКАЗ

29 декабря 2017г.

1247п

Москва

Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ

Во исполнение требований, установленных Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об Обязательном Медицинском Страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Москвы от 14 декабря 2017 года № 1011-ПП «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила внутреннего распорядка для пациентов ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ (далее – Правила) с 01.01.2018.
2. Заведующим филиалами ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ организовать доведение приказа до медицинских работников вверенного филиала.
3. Непосредственный контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующих филиалами.
4. Общий контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора Рассулову М.А.

Директор

И.В. Погонченкова

Правила внутреннего распорядка для пациентов ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в филиалах ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями директора ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в филиалы ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы филиалов и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ

ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ оказывает медицинскую помощь пациентам в плановом порядке. Условия предоставления медицинской помощи; амбулаторные, в условиях дневного и круглосуточного стационара.

Медицинская реабилитация оказывается пациентам: с нарушением функции центральной нервной системы; с нарушением функции периферической нервной системы; с нарушением функции опорно-двигательного аппарата (травматология и ортопедия, в том числе с последствиями травм).

Специализированная медицинская, в том числе высокотехнологичная помощь, оказывается по профилю «травматология и ортопедия» в филиале №1 ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ.

2.1. Режим работы филиалов, оказывающих амбулаторную медицинскую помощь с 8.00 до 20.00. Приём в филиалах ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ организован в две смены: 1-я смена — с 08.00 до 14.00; 2-я смена — с 14.00 до 20.00; Суббота — с 09.00 до 16.00 (дежурная смена, индивидуальный график работы); Воскресенье — выходной день.

2.2. Запись на амбулаторный прием к врачам-специалистам осуществляется при наличии направления из поликлиники по месту территориального прикрепления (форма №057у-04), выписки из истории болезни (либо амбулаторной карты), действующего полиса ОМС г. Москвы или полиса ОМС нового образца, выданного на территории Российской Федерации, при личном обращении в регистратуру филиала. Для оформления амбулаторной карты необходимы: полис ОМС, документ удостоверяющий личность гражданина. В регистратуре филиалов при первичном обращении на пациента заводится 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 (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС). Медицинская карта пациента является собственностью ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором (администратором, медицинским работником).

2.3. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением: участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

2.4. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях филиалов, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов), мультидисциплинарной бригады (в филиалах №№ 1, 2, 7).

2.5. Время, отведенное на прием больного в амбулаторных условиях, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма. В случаях, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, время приема корректируется, о чем пациент, ожидающие приема, предупреждаются персоналом филиала.

2.6. Организация записи на консультацию, телефоны регистратур, телефоны для консультаций, в том числе консультаций по платным медицинским услугам, режим работы филиалов: амбулаторно-поликлиническая помощь, дневной стационар, госпитализация в стационар указана на сайте: www.cmrvsm.ru на странице филиала.

2.7. Запись на повторный приём пациента записывает лечащий врач, согласовывая время удобное для пациента.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ и заведующими филиалами, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле филиалов, на сайте: www.cmrvsm.ru.

2.9. Консультации врачей-специалистов, диагностических и параклинических лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию к врачам-специалистам филиала.

2.10. Госпитализация в круглосуточный стационар осуществляется в плановом порядке, по направлению лечащих врачей амбулаторно-поликлинических учреждений на отборочную комиссию ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ по направлению больных на этапы медицинской реабилитации. В плановом порядке по рекомендации многопрофильных стационаров – посредством консультации медицинских документов пациента (этапного эпикриза стационара) полученного по защищенным каналам электронного документооборота. Порядок направления в стационар и Перечень документов для госпитализации указан на сайте: www.cmrvsm.ru филиалов №1, №2, №3. Госпитализация осуществляется в будние дни.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации: Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на: уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи; информацию 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 филиале ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами; перевод к другому лечащему врачу с разрешения заведующего филиалом при согласии другого врача; обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения; добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов 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; 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: соблюдать режим работы ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ: соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов: правила поведения в общественных местах: соблюдать требования пожарной безопасности: соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения филиалов в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе): соблюдать установленный в филиале регламент работы, выполнять предписания лечащего врача: сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи: 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: уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам: бережно относиться к имуществу организации: 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 медицинском учреждении и на прилегающей территории.

3.3. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму. Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается при условии наличия сменной обуви, халата и пропуска, оформленного лечащим (дежурным) врачом. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете.

3.4. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел): соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом: своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

3.5. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ ответственности не несет.

3.6. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к заведующему филиалом, директору или иному должностному лицу ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – заведующему филиалом или директору ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ. 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. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган: Департамент здравоохранения города Москвы – 127006, г. Москва, Оружейный переулок, дом 43, тел. 8 (499) 251-83-00, адрес сайта: www.mosgorzdrav.ru или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 должен быть направлен 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 заведующему филиалом или заместителю директора ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ, направляется по почтовому адресу, указанному заявителем 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 ГАУЗ МНПЦ МРВСМ 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. 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 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 только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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 и социального развития 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 осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, карте стационарного больного, 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.

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

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. График работы филиалов и его должностных лиц

7.1. График работы филиалов ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка

филиала с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы филиалов ГАУЗ МНПЦ МРВСМ 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются приказом директора ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются директором ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ.

7.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) заведующим филиалом ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой, а также на сайте: www.cmrvsm.ru.

7.5. Регламент работы филиала утверждается директором ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ.

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

8.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) населению города организуется в ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностической. Оказание платных услуг производится сверх установленного гарантированного объема, определенного Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее Территориальная программа).

8.2. Платные услуги населению предоставляются филиалами ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ, в том числе по медицинской реабилитации и спортивной медицине.

8.3. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

8.4. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

8.5. ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному Департаментом здравоохранения города Москвы.

8.6. Платные услуги не должны оказываться в случае экстренной помощи пациентам до момента стабилизации состояния здоровья при отсутствии страхового медицинского полиса (кроме случаев использования с согласия пациента альтернативных методик, к которым нет прямого показания, а также дополнительных медицинских услуг).

8.7. Платные услуги населению оказываются только работниками ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ, имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

8.8. Основанием для оказания платных услуг в ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ, является:

а) отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий:

б) желание пациента на внеочередное предоставление медицинских услуг:

в) оказание плановой медицинской помощи жителям субъектов Российской Федерации, в том числе по видам медицинской помощи, входящей в Территориальную программу при отсутствии полиса, паспорта.

г) оказание плановой медицинской помощи гражданам иностранных государств при отсутствии их медицинского страхования в Российской Федерации:

д) предоставление платных услуг при анонимном обследовании и лечении (за исключением обследования на СПИД); при обращении в ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ пациент обязан представить удостоверяющие его личность документы. Если пациент отказывается выполнять предусмотренные требования, то медицинское учреждение вправе предложить оказание медицинской помощи на платной основе:

е) оказание медицинских услуг, требующих дополнительных расходов сверх утверждаемого государственного заказа, право на выполнение которых, подтверждено сертификатом:

ж) желание пациента на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх разработанных медико-экономических стандартов обследования для данной нозологической формы заболевания:

з) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения) проводимых ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.

8.9. Право оказания платных медицинских услуг ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ предусмотрено Уставом учреждения.

8.10. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

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

8.12. Отношения между ГАУЗ МНПЦ МРВСМ ДЗМ и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ. При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в амбулаторной карте, карте стационарного больного 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).