ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 180
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

Утверждаю

Главный врач

_____Г.Ю. Пирожкова

«___»_____2026 г.

Правила
внутреннего распорядка для пациентов
в «ГБУ ГП №180 ДЗМ»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее-Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в «ГБУ ГП №180 ДЗМ» (далее-Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений-пациентом (его доверенным лицом) и Учреждением и распространяются на все структурные Учреждения.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010г. N 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативными актами.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациентов в Учреждение;
-права и обязанности пациента;
-порядок предоставления информации о состояния здоровья;
-график работы Учреждения и филиалов и должностных лиц;
-информация о платных услугах;

Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на стойках информации Учреждения.

Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются также на официальном сайте Учреждения: https://gp180.mos.ru/;

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. «ГБУ ГП №180 ДЗМ» включает филиалы: филиал №3, филиал №4; травматологический пункт, расположенный в филиале №4.

2.2. Медицинская помощь прикрепленному населению осуществляется по территориальному участковому принципу непосредственно в поликлинике.

2.3. В поликлинике пациентам медицинская помощь оказывается в экстренном и плановом порядке.

2.4. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, при непосредственном обращении в Учреждение, в часы работы поликлиник дежурным врачом, врачом-терапевтом, врачом травматологом-ортопедом и при необходимости врачами специалистами.

2.5. Записаться на приём к врачу пациент может:
-на сайте www.gp-180.ru;
-позвонить по телефону 122 ЕМСС;
-через раздел «Услуги и сервис» на mos.ru;
-через портал ГосУслуг;
-с помощью мобильного приложения ЕМИАС;
-через инфомат в холле поликлиники;
-обратившись на стойку информации.

2.6. При обращении на стойку информации необходимо предоставить паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

2.7. Травматологический пункт на базе филиала №4 работает с 08.00 ч. до 22.00 ч. ежедневно.

2.8. Узнать о распределении адресов по участкам можно посредством личного обращения на стойку информации или по телефону ЕМСС 122, а также на сайте Учреждения.

2.9. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам независимо от прикрепления к медицинскому учреждению. При плановом обращении за медицинской помощью, в случае обращения в поликлинику не по месту прикрепления, может быть отказано.

2.10. Предоставление информации пациенту о записи на приём к врачу осуществляется на стойке информации, или через инфомат. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются электронно лечащим врачом.

2.11. При посещении врача, все данные пациента вносятся в электронную медицинскую карту пациента, согласно приказу ДЗМ № 120 от 15.02.2021 года.

2.12. Предоставление выписки из медицинских карты пациентов или копии электронной медицинской карты пациента осуществляется на основании письменного заявления пациента или его законного представителя в установленном порядке согласно требованиям нормативных документов.

2.13. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется в системе ЕМИАС при непосредственном обращении к врачу-терапевту участковому или другому врачу-специалисту. Самостоятельно через инфомат, установленные в холле поликлиники, пациент может записаться к врачу-терапевту, к врачу-оториноларингологу, к врачу-офтальмологу, к врачу-урологу, к врачу-хирургу. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается врачом-терапевтом участковым или заведующим отделением или администрацией Учреждения.

2.14. Пациенты, которым требуется экстренная медицинская помощь, принимаются вне очереди дежурным врачом. Согласно п.4 приказа № 200 ДЗМ от 13.03.2015г (с изменениями на 25.04.2025 года) дежурный врач принимает пациентов, обратившихся за оказанием первичной медико-санитарной помощи, в следующих случаях:

- при отсутствии свободных интервалов для предварительной записи к врачу-терапевту, врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу) в пределах горизонта записи;

- 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;

- - при обращении пациента в медицинскую организацию по месту прикрепления для оказания первичной медико-санитарной помощи с листком нетрудоспособности, выданным в другой медицинской организации.

2.15. Вне очереди принимаются:

- Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории.
- Инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории.
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда».
- Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941г. по 3 сентября 1945г. не менее 6 месяцев, военнослужащие, награжденные орденами и медалями СССР за службу в указанный период.
- Лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и др. военных сооружений в пределах тыловых границ действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог.
- Ветераны боевых действий.
- Члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ и ветеран боевых действий.
- Герои Социалистического Труда, полные кавалеры ордена Славы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы, Полные кавалеры ордена трудовой Славы, вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда или полные кавалеры ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (не зависимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полные кавалеры ордена Трудовой Славы).
- Граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий.
- Реабилитированные лица.
- Лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России».
- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф.
- Инвалиды 1 и 2 группы.
- Многодетные родители.
- Участники специальной военной операции.
- Иные категории граждан в соответствии с законодательством РФ.

2.16. Информацию о времени приёма всех специальностей, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом и заместителем главного врача, пациент может получить на стойке информации, в справочной службе 122 и на сайте поликлиники www.gp-180.ru .

2.17. Диагностические отделения отделение функциональной диагностики, рентгенодиагностическое отделение, отделение ультразвуковой диагностики и др.) принимают пациентов по предварительной записи по направлениям от врачей-терапевтов и врачей специалистов поликлиники.

2.18. Порядок приёма пациентов, направленных на обследование и консультацию в поликлинику из других лечебных учреждений, регламентируется договором между поликлиникой и этими ЛПУ. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие учреждения пациенту оформляется электронное направление установленного образца формы 057/у.

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

2.20. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов разработаны в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

-выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

-обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

-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;

-проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента;

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

-добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

-отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

-обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а так же к Главному врачу Поликлиники, 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 законодательством;

-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.

4. Обязанности пациента

4.1. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан:

-сообщать врачу полную информацию о своем здоровье, перенесённых болезнях, методах лечения. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своём здоровье может отразиться на правильности выставленного диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

-заполнить предложенный бланк «Добровольного информированного согласия на проведение медицинского вмешательства (исследования или лечения), либо бланк отказа от проведения медицинского вмешательства;

-сообщать контактный телефон при оформлении электронной медицинской карты амбулаторного больного;

-являться на приём к врачу в назначенные дни за 5-10 минут до назначенного времени, опоздавший пациент принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента, при его отсутствии пациентом осуществляется повторная предварительная запись на приём к врачу;

-соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;

-соблюдать добровольно рекомендации на маршрутном листе методы подготовки к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования;

-своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

-информировать оператора по телефону ЕМСС номер 122 заблаговременно о невозможности явится на приём в указанное время;

-соблюдать режим работы Поликлиники;

-соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и 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 врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-соблюдать рекомендуемую врачом диету;

-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 прекращения;

-представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

-проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

-бережно относится к имуществу Учреждения;

-при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

-соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

-не пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи ведения исследований или приёма и консультации врача.

4.2. 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.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

5.1.Все возникающие споры между пациентом и сотрудниками Поликлиники рассматриваются должностными лицами «ГБУ ГП №180» в соответствии с Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан о качестве оказания медицинской помощи».

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1.Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, лечащим врачом, заведующим отделением – врачом – специалистом или иными должностными лицами поликлиники.

Информация должна содержать сведения:

-о результатах обследования, наличии заболевания;

-о диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске;

-о возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а так же о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2.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;

6.3.В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья, об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную трудоспособность, утверждается приказом Министерства здравоохранения РФ №925н от 01.09.2020г. «Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа».

7.2.Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности (электронный листок нетрудоспособности) или справка о временной нетрудоспособности (электронная форма 095-у для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а так же выписки из электронной медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление электронного листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской карте пациента, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учёбы, работы выдается электронная справка установленной формы, согласно приказу Министерства Здравоохранения РФ №972н от 14.09.2020г. «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

Оформление электронного листка нетрудоспособности (справки учащегося) поздней датой не допускается, кроме случаев, предусмотренных законов. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению клинико-экспертной комиссии.

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

При установлении признаков стойкой утраты трудоспособности лечащий врач заполняет в электронном виде бланк формы 088-У/06 в Бюро медико-социальной экспертизы (БМСЭ).

7.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии электронных медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

8. График работы поликлиники и ее должностных лиц

8.1. График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы Учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни,

Начало работы стойки информации – 08 ч. 00мин.

Приём пациентов:

Понедельник - Пятница	08ч. 00мин. – 20ч.00мин.
Суббота	09ч. 00мин. – 18ч. 00мин.
Воскресенье	09ч. 00мин. – 16ч. 00мин.
Дежурный врач с понедельника по пятницу	08ч. 00мин. – 20ч.00мин.
Дежурный врач в субботу	09ч. 00мин. – 18ч. 00мин.
Дежурный врач в воскресенье	09ч. 00мин. – 16ч. 00мин.

В праздничные дни врачи – специалисты ведут приём пациентов по отдельному графику с 09ч. 00мин. до 16ч. 00мин. (или в соответствии с приказом главного врача).

Информация о порядке работы в праздничные дни заблаговременно размещается на стойке информации, на официальном сайте поликлиники.

Консультация пациентов на дому врачами-специалистами осуществляется по назначению врача-терапевта участкового, срок ожидания плановой консультации до 10 дней, экстренной консультации в день назначения.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями работниками и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

8.4. Приём пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом со стойкой информацией.

8.5. Режим работы Учреждения утверждается главным врачом.

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

9.1. Платные услуги оказываются гражданам, по их желанию помимо Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

9.2. Право оказания платных услуг «ГБУ ГП №180 ДЗМ» предусмотрено Уставом Учреждения. Платные услуги оказываются в соответствии с Положением «О порядке предоставления платных услуг в «ГБУ ГП №180 ДЗМ».

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

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

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

9.6. Отношение между Учреждением и пациентом (доверенным лицом) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.