

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Эндокринологического диспансера для пациентов – являются организационно – правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов в Эндокринологическом диспансере, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом и ГБУЗ «Эндокринологический диспансер ДЗМ».

1.2. Настоящие Правила внутреннего распорядка разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 (ред. от 08.08.2024г.) «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012г. №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736(ред.от 11.05.2023г.)«Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказами и распоряжениями вышестоящих организаций, главного врача Эндокринологического диспансера и локальными нормативными актами

1.3. Настоящие Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Эндокринологический диспансер. Разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Эндокринологический диспансер;
- права и обязанности пациентов;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Эндокринологическим диспансером и пациентом.
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Эндокринологического диспансера и должностных лиц;
- информацию о медицинских услугах и порядке их оказания;

1.5. Правила внутреннего распорядка находятся в доступном для пациентов месте: на информационном стенде (при входе на 1 этаже), а так же на официальном сайте Эндокринологического диспансера: <http://endocrin-dispanser.ru>

2. Порядок обращения пациентов в Эндокринологический диспансер

2.1. ГБУЗ «Эндокринологический диспансер ДЗМ» является головным консультативно-диагностическим учреждением Департамента здравоохранения города Москвы, оказывающим специализированную медицинскую помощь, по профилю «Эндокринология». Прикрепленного населения не имеет. Диспансерное наблюдение не осуществляет.

2.2. Для получения консультативно-диагностической медицинской помощи в Эндокринологическом диспансере пациент обязан предоставить:

- документ удостоверяющий личность (паспорт);
- действующий страховой медицинский полис,

-электронное направление (ф. 057/у-04) с указанием диагноза и цели консультации из медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, оказывающих первичную медико-санитарную помощь.

2.3. Запись на консультацию в Эндокринологический диспансер осуществляется при наличии направления:

-самостоятельно в регистратуре по адресу: г.Москва ул. Пречистенка д.37;

-по многоканальному телефону регистратуры: 8-499-550-01-55;

-врачом - эндокринологом поликлиники во время приёма через Единую медицинскую информационную аналитическую систему (ЕМИАС);

-по заявке на сайте диспансера <http://endocrin-dispanser.ru> (страница «запись на прием»). С пациентом связывается администратор регистратуры для оформления записи на прием в ЕМИАС.

2.4. Режим работы регистратуры Эндокринологического диспансера:

в рабочие дни с 8.00-20.00 (кроме субботы и воскресения), 3-я суббота каждого месяца рабочая с 9.00-14.00.

2.5. По результатам оформления записи на консультацию в ЕМИАС, пациенту выдаётся талон (при личном обращении), или приходит смс оповещение (при записи по телефону) с указанием даты консультации, Ф.И.О врача, номера кабинета и времени консультации.

2.6. В оформлении записи на прием в Эндокринологическом диспансере **может быть отказано** только в случае не предоставления документов указанных в пункте 2.2.

2.7. Для повторной консультации после оформления законченного случая в соответствии со стандартом по профилю основного эндокринного заболевания, необходимо предоставлять новое направление ф. 057/у-04.

2.8. Пациенту необходимо явиться на прием ко времени, указанному в талоне. Время, отведенное на прием пациента в Эндокринологическом диспансере определено действующими расчетными нормативами.

2.9. Учитывая, что в Эндокринологический диспансер направляются наиболее диагностически-сложные и клинические тяжелые пациенты с эндокринными заболеваниями время приема может несколько изменяться, если по медицинским показаниям предыдущему пациенту потребовалась срочная медицинская помощь (госпитализация, диагностическое исследование, медикаментозная терапия).

2.10. В случае опоздания пациента на прием, мы оставляем за собой право отказать в приеме по причине возможного снижения качества медицинской помощи. Оставшегося времени может быть недостаточно для полного сбора истории болезни (развития ребенка), внимательного осмотра и принятия врачом-специалистом верного решения по постановке диагноза, назначения обследования или определения тактики дальнейшего лечения. Прием будет проведен только при отсутствии записи на консультацию следующего пациента. При отсутствии свободного времени у врача в день обращения - консультация может быть перенесена по согласованию с пациентом.

2.11. С августа 2024г. Эндокринологической диспансер перешел на электронные медицинские карты.

2.12. Ранее оформленные медицинские карты пациентов на бумажном носителе являются собственностью Эндокринологического диспансера и хранятся в картохранилище (архиве) Эндокринологического диспансера.

2.13. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет администратором регистратуры или медицинской сестрой.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Эндокринологического диспансера.

2.14. По результатам консультативно-диагностической помощи оказанной в Эндокринологическом диспансере, пациенту предоставляется выписка с результатами обследования и рекомендациями по лечению и наблюдению в поликлинике по месту регистрации.

2.15. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем пациент может получить у администраторов регистратуры, на информационных стендах, расположенных в холле Эндокринологического диспансера, у регистратуры, на сайте диспансера: <http://endocrin-dispanser.ru>.

2.16. Консультативно-диагностическая помощь в Эндокринологическом диспансере осуществляется по адресу: г.Москва ул. Пречистенка д.37;

- взрослым и детям с эндокринными заболеваниями - в строении 1;

- в отделении «Диабетическая стопа» - в строении 6;

- в «Дневном стационаре» - в строении 5, с 8.00-15.00

2.17. Первичная запись на консультацию из городских поликлиник осуществляется:

- **к врачам-эндокринологам диспансера;**

- **по экстренным показаниям** медицинская помощь в Эндокринологическом диспансере оказывается:

1. в отделении диабетической стопы - с открытыми трофическими язвенными дефектами стоп;

2. в офтальмологическом отделении – с направлением от врача офтальмолога городской поликлиники при подозрении на отек сетчатки;

3. при подозрении на **впервые выявленные** сахарный диабет и диффузный токсический зоб.

2.18. Консультативно - диагностическая помощь различных специалистов Эндокринологического диспансера осуществляется только по направлению через ЕМИАС от лечащего врача-эндокринолога диспансера в соответствии со стандартами по профилю основного эндокринного заболевания.

2.19. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке. Плановая госпитализация осуществляется лечащим врачом районной поликлиники по результатам обследования в Эндокринологическом диспансере.

2.20. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется силами станции скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова Департамента здравоохранения г. Москвы.

3. Права и обязанности пациентов

При обращении в Эндокринологический диспансер за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.2. Медицинскую помощь в гарантированном объеме оказываемую без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а так же на получение платных медицинских услуг в соответствии с договором оказания платных услуг.

3.3. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

3.4. Получение консультаций врачей специалистов в соответствии со стандартом по профилю основного эндокринного заболевания, по направлению врача-эндокринолога Эндокринологического диспансера.

3.5. Выбор лечащего врача.

3.6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством доступными методами и лекарственными препаратами.

3.7. Получение информации о своих правах и обязанностях.

- 3.8. Обследование, лечение и нахождение в Эндокринологическом диспансере в условиях в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами.
- 3.9. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством РФ.
- 3.10. Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами РФ.
- 3.11. Обращение с жалобой к должностным лицам Эндокринологического диспансера, а также к должностным лицам государственных органов или в суд.
- 3.12. Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.
- 3.13. Помощь дежурного администратора и индивидуальное сопровождение к врачу при обращении в Эндокринологический диспансер пациентов с ограничениями жизнедеятельности (на кресле – коляске, с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата).
- 3.14. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
- 3.15. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние своего здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- 3.16. На основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, примененных методов диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

4. Пациент обязан:

Соблюдать режим работы Эндокринологического диспансера;

- 4.1. Соблюдать Правила внутреннего распорядка Эндокринологического диспансера для пациентов и правила поведения в общественных местах.
- 4.2. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
- 4.3. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.
- 4.4. 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.
- 4.5. Выполнять предписания лечащего врача.
- 4.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- 4.7. 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.
- 4.8. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения Эндокринологического диспансера в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, не мусорить и др.).
- 4.9. Соблюдать требования пожарной безопасности.

- 4.10. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- 4.11. Бережно относиться к имуществу Эндокринологического диспансера.

Лечащий врач может отказаться, по согласованию с вышестоящим должностным лицом, от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний врача или Правил внутреннего распорядка Эндокринологического диспансера (ст.70 п.3- 323-ФЗ – «лечащий врач назначается руководителем медицинской организации или выбирается пациентом с учетом согласия врача»).

5. На территории Эндокринологического диспансера запрещается:

- 5.1. Приносить в Эндокринологический диспансер и служебные помещения 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.
- 5.2. Находиться в служебных помещениях Эндокринологического диспансера без разрешения.
- 5.3. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов.
- 5.4. Посещать Эндокринологический диспансер с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы на привязи.
- 5.5. Курить в помещениях Эндокринологического диспансера и на территории.
- 5.6. Помещать на стендах объявления без разрешения администрации Эндокринологического диспансера.
- 5.7. Запрещается доступ в здание и служебные помещения Эндокринологического диспансера лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Эндокринологическим диспансером

- 6.1. Все возникающие споры между пациентом и Эндокринологическим диспансером рассматриваются должностными лицами в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в редакции от 04.08.2023г., (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ)
- 6.2. В случае конфликтных ситуаций, пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю, и иному должностному лицу Эндокринологического диспансера или к старшему регистратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации Эндокринологического диспансера в письменном виде. Обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись заявителя, с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, контактный телефон, номер амбулаторной карты (если имеется).
- 6.3. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде:
- первый экземпляр с входящим номером – главному врачу;
 - второй экземпляр (копия) с входящим номером остается на руках у пациента;
 - адрес электронной почты ed@zdrav.mos.ru;

6.4 Письменное обращение, поступившее в администрацию Эндокринологического диспансера, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом (может изменяться в соответствии с нормативными документами вышестоящих организаций).

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

6.6. 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 в вышестоящие организации.

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

6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Эндокринологического диспансера, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Эндокринологического диспансера. 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.

7.2. 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.

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

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

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

8.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. 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 медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

9. График работы Эндокринологического диспансера и его должностных лиц

9.1. График работы Эндокринологического диспансера и его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Эндокринологического

диспансера с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

9.2. Режим работы Эндокринологического диспансера и должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

9.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. Графики работы сотрудников утверждаются главным врачом.

9.4. Прием пациентов, их родственников, законных представителей главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, у дежурного администратора и на сайте Эндокринологического диспансера.

10. Информация о платных медицинских услуг и порядке их оказания

10.1. Платные медицинские услуги в Эндокринологическом диспансере оказываются населению, с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностической помощи.

10.2. Платные медицинские услуги в Эндокринологическом диспансере оказываются в соответствии с «Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг», разработанных в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

10.3. Право оказания платных медицинских услуг Эндокринологическим диспансером предусмотрено Уставом учреждения и согласовано с Департаментом здравоохранения города Москвы.

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

10.5. 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.

11. Ответственность.

11.1. Отношения между Эндокринологическим диспансером и пациентом (законным его представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, определяются действующим законодательством РФ.

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