



П Р И К А З

«28» марта 2024 г.

№ 57

**Об утверждении и введении в действие
Правил внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей
ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»**

Во исполнение Федеральных законов от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», приказов Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», от 30.07.2020 № 786н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 08.09.2021 № 885 «Об утверждении Регламента оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями в городе Москве», приказов главного врача ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ» от 27.03.2024 № 55 «Об утверждении Положений о структурных подразделениях», от 30.05.2023 № 98 «Об утверждении Порядка приёма запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них, справок, медицинских заключений, сроках хранения медицинской документации», от 03.07.2023 № 131 «Об утверждении регламента оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями в городе Москве и перечня медицинских организаций»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) согласно приложению, к настоящему приказу.
 2. Ввести в действие настоящие Правила с 01.04.2024.
 3. Юрисконсульту Земляной Т.С. 29.03.2024 обеспечить размещение настоящих Правил:
 - 3.1. на официальном сайте Учреждения dsp43.rf в разделе о Поликлинике /Правовая документация/ Территориальная программа;
 - 3.2. на информационных стендах:
 - справочно-информационного отдела (далее – СИО);

- отдела по организации оказания платных медицинских услуг (далее – Отдел).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующего стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии- врача-стоматолога детского, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Тома Э.И.

Главный врач



Е.А. Загребаева

Приложение к приказу ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»
от « 28 » марта 2024 г. № 57

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»
Заграбаева Е.А. Заграбаева
« 28 » марта 2024 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ» (далее – Учреждение) являются организационно-правовым документом, обязательны к исполнению в Учреждении.

1.2. Соблюдение правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) – залог обеспечения медицинской помощью надлежащего качества.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех посетителей, обратившихся в Учреждение, разработаны в том числе в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила включают сведения о:

- порядке обращения в Учреждение;
- правах и обязанностях пациентов и посетителей;
- порядке взаимодействия и рассмотрения обращений;
- порядке получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядке предоставления платных медицинских услуг.

1.5. Настоящие Правила размещены:

- на информационных стендах СИО;
- на информационных стендах Отдела;
- на официальном сайте Учреждения – дсп43.рф.

2. Порядок обращения в Учреждение

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за Учреждением по месту жительства/регистрации /работы.

2.2. Учреждение оказывает медицинскую помощь:

- застрахованным гражданам в системе обязательного медицинского страхования (далее – ОМС), прикрепленным к Учреждению по действующему полису ОМС (далее – Полис) в рамках территориальной программы

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Программа);

- гражданам на альтернативной платной основе.

2.3. Для получения медицинской помощи в рамках ОМС запись к врачам-специалистам осуществляется через:

- ИНФОМАТ, установленный в холле поликлиники с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, в субботу с 09:00 до 15:00. (приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2012 № 1470 «Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде»);

- единую телефонную службу call-центра: +7(495) 539-30-00;

- портал государственных и муниципальных услуг города Москвы: <http://mos.ru> (раздел Услуги и сервисы);

- СУПП ЕМИАС (Система управления потоками пациентов единой медицинской информационно-аналитической системы города Москвы);

- мобильное приложение СУПП ЕМИАС для платформы iOS и для платформы Android;

- непосредственное обращение в СИО Учреждения с Полисом;

- обращение по телефону: +7 (495) 466-43-43 с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, в субботу с 09:00 до 15:00;

2.4. Для получения медицинской помощи на альтернативной платной основе запись к врачам-специалистам осуществляется через:

- официальный сайт Учреждения – дсп43.рф во вкладке Услуги/ Платные услуги/ Запись на приём;

- обращение по телефону: +7 (495) 300-43-43 с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, с субботы по воскресенье с 09:00 до 20:00;

- непосредственное обращение в Отдел Учреждения.

2.5. График работы Учреждения:

День недели	Стоматологическое отделение с кабинетом хирургической стоматологии	Отделение по оказанию платных медицинских услуг
Понедельник	08:00 – 20:00	08:00 – 20:00
Вторник	08:00 – 20:00	08:00 – 20:00
Среда	08:00 – 20:00	08:00 – 20:00
Четверг	08:00 – 20:00	08:00 – 20:00
Пятница	08:00 – 20:00	08:00 – 20:00
Суббота	09:00 – 15:00	09:00 – 20:00
Воскресенье	выходной	09:00 – 20:00

2.6. При записи на прием к врачу-специалисту по телефону, необходимо указать фамилию имя, отчество (при наличии), дату рождения, домашний адрес, номер Полиса.

2.7. Для получения медицинской помощи на дому детям-инвалидам с тяжёлыми ограничениями жизнедеятельности, согласно Перечню стоматологических услуг к приказу Департамента здравоохранения города

Москвы от 08.09.2021 № 855 «Об утверждении Регламента оказания помощи детям со стоматологическими заболеваниями в городе Москве» (размещён на официальном сайте Учреждения), приказа главного врача от 03.07.2023 № 131 «Об утверждении регламента оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями в городе Москве», необходимо оставить заявку по телефону: +7 (495) 466-43-43, доб.1 с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, в субботу с 09:00 до 15:00.

2.8. В нерабочие праздничные дни неотложная стоматологическая помощь осуществляется круглосуточно в ГБУЗ «Морозовская ДГКБ ДЗМ» по адресу: г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 1/9, корп. 21.

2.9. Учреждение осуществляет приём пациентов в нерабочие праздничные дни согласно распоряжению Департамента здравоохранения города Москвы. График работы Учреждения размещается на официальном сайте дсп43.рф, информационных стендах СИО, Отдела, а также на информационных стендах прилегающей территории Учреждения.

2.10. На приём к врачу-специалисту необходимо явиться заблаговременно до указанного в талоне или в SMS информировании время. При опоздании пациента более чем на 10 минут врач-специалист плановый приём не осуществляет. Если явка невозможна, пациенту/законному представителю необходимо отменить запись или перенести на любое удобное время по телефону: +7 (495) 466-43-43, и/или посредством СУПП ЕМИАС.

2.11. При первичном обращении в рамках ОМС необходимо прикрепиться к Учреждению (допустимо не чаще одного раза в год или при смене места жительства).

2.11.1. Для прикрепления к Учреждению чрез портал государственных и муниципальных услуг города Москвы – mos.ru во вкладках Здоровье/ Прикрепление к поликлинике, пациент/ законный представитель пациента заполняет электронное заявление.

Перечень документов на прикрепление:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- временное удостоверение личности;
- для ребенка до 14 лет – свидетельство о рождении;
- Полис (страховая медицинская организация г. Москвы);
- СНИЛС.

при обращении в Учреждение пациент/ законный представитель пациента заполняет:

- согласие на обработку персональных данных;
- согласие на предоставление сведений составляющих врачебную тайну.

2.11.2. Для прикрепления к Учреждению через официальный сайт дсп43.рф во вкладке о Поликлинике/ Правовая документация/Заявление на прикрепление, пациент/законный представитель пациента заполняет заявление на прикрепление и согласие на обработку персональных данных и предоставляет при первом посещении в Учреждении.

Перечень документов на прикрепление через сайт:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- временное удостоверение личности;
- для ребенка до 14 лет – свидетельство о рождении;
- Полис (страховая медицинская организация г. Москвы);
- СНИЛС.

при обращении в поликлинику пациент/ законный представитель пациента заполняет:

- согласие на предоставление сведений составляющих врачебную тайну.

2.11.3. Для прикрепления к Учреждению при непосредственном обращении необходимо заполнить следующие документы:

- заявление о выборе медицинской организации;
- согласие на обработку персональных данных;
- согласие на предоставление сведений составляющих врачебную тайну.

Перечень документов на прикрепление:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- временное удостоверение личности;
- для ребенка до 14 лет – свидетельство о рождении;
- Полис (страховой медицинской организации г. Москвы);
- СНИЛС.

Бланки документов размещены:

- на официальном сайте Учреждения дсп43.рф во вкладке о Поликлинике/ Заявление на прикрепление/ скачать шаблоны;
- в СИО Учреждения.

Проверить прикрепление к Учреждению можно по телефону: +7(495) 539-30-00 или с помощью онлайн-сервиса на портале государственных и муниципальных услуг города Москвы – mos.ru.

Перечень документов на прикрепление беженцев в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 19.02.1993 № 4528-1 «О беженцах»:

- удостоверение беженца;
- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем;
- копия жалобы на решение о лишении статуса беженца;
- свидетельство о предоставлении временного убежища;
- полис.

2.12. На пациента Учреждением оформляется медицинская карта стоматологического больного формы 043/у, медицинская карта ортодонтического пациента № 043-1/у (далее – Медицинская карта), утверждённые приказом Министерства здравоохранения СССР от 04.10.1980 № 1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.12.2014 № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению» соответственно.

В Медицинскую карту вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, документ удостоверяющий личность серия и номер, серия и номер Полиса, СНИЛС.

2.13. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в СИО, Отделе. Медицинская карта на руки пациенту не выдается.

2.14. Порядок выдачи Учреждением справок и медицинских заключений, предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также ознакомления пациента, либо его законного представителя с медицинской документацией регламентированы Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», от 12.11.2021 № 1049н «О внесении изменений в Порядок выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией», приказом главного врача ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ» от 30.05.2023 № 98 «Об утверждении Порядка приёма запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них, справок, медицинских заключений, сроках хранения медицинской документации».

Сроки рассмотрения обращений

№ п/п	Наименование документации	Сроки	
1.	рассмотрение уменьшения цены, возмещения расходов или возврата денежных средств на основании письменного требования потребителя медицинской услуги	требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению	в течение 10-ти календарных дней со дня предъявления соответствующего требования

		<p>требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению</p>	<p>в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги)</p> <p>в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен</p>
2.	<p>порядок выдачи Справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации</p>	<p>Справка выдается после оплаты медицинской услуги и при наличии документов, подтверждающих произведенные расходы, по требованию налогоплательщика, производившего оплату медицинских услуг, оказанных ему лично, его супруге (супругу), его родителям, его детям в возрасте до 18 лет. Справка выдается на руки налогоплательщику, корешок к справке остается в Учреждении здравоохранения и подлежит хранению в течение 3 лет.</p> <p>Срок изготовления справки составляет 10 календарных дней при условии предоставления пациентом или его законным представителем нижеперечисленного комплекта документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Заявление на предоставление Справки; - Акт(ы) об оказанных медицинских услугах; - Кассовый (е) чек (и); - ИНН налогоплательщика. <p>В случае отсутствия копий Актов об оказанных медицинских услугах и кассовых чеков срок изготовления Справки может составить до 20-ти календарных дней</p>	
3.	<p>порядок и сроки выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений</p>	<p>Медицинские заключения и справки должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, за исключением заключения о причине смерти и диагнозе заболевания, которое должно быть выдано в день обращения Заявителя</p>	
4.	<p>порядок и сроки выдачи направлений на лечение в стационарных условиях</p>	<p>Врачебная комиссия в срок, не превышающий 7 рабочих дней со дня принятия решения врачом-специалистом о направлении пациента на лечение или медицинский осмотр в стационар, принимает решение о наличии (отсутствии) медицинских показаний для направления на осмотр или на госпитализацию пациента в целях оказания специализированной медицинской помощи.</p> <p>Ознакомление с оригиналом медицинской карты пациента, в течение 1 рабочего дня после регистрации лицо, подавшее запрос уведомляется (доступными средствами связи) о входящем номере и дате регистрации. В течение 2 рабочих дней лицо, обратившееся с запросом, информируется (доступными средствами связи) о дате, начиная с которой в течение 5 рабочих дней можно будет ознакомиться с медицинской</p>	

		<p>документацией с учётом графика работы Учреждения, в специально отведенном для этого кабинете.</p> <p>Выдача ксерокопии карты пациента:</p> <p>Ксерокопия карты пациента выдается в одном экземпляре в срок от 10 до 30 календарных дней. В Журнале учета выдачи медицинской документации вносится соответствующая запись при получении копии медицинской карты пациентом.</p> <p>Максимальный срок выдачи медицинских документов с момента регистрации запроса в медицинской организации не должен превышать 30 дней (Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»)</p>
5.	рассмотрение обращений граждан в Учреждении	<p>срок ответа на обращения граждан в течение 10-и календарных дней.</p> <p>В случае требования Департамента здравоохранения по городу Москве о направлении ответа на обращение граждан в более короткие сроки, то ответ оформляется в сроки, установленные учредителем.</p> <p>В соответствии со ст. 12. Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» если для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов или принятие других мер — сроки обращения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней.</p> <p>В случае, если в обращении гражданина по вопросу качества оказания медицинской помощи отсутствуют информация о ФИО и дата рождения пациента, ФИО законного представителя пациента или контактные данные для обратной связи (контактный телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес), то срок рассмотрения считается от даты предоставления гражданином вышеуказанной информации, необходимой для объективного рассмотрения обращения.</p>

Нормативные акты, указанные в п. 2.14. Правил размещены в СИО, Отделе. За самовольное изъятие медицинской документации в соответствии с «Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях» предусмотрена административная ответственность.

2.15. Информация о расписании врачей-специалистов размещена на информационных стендах СИО, Отдела Учреждения, на официальном сайте Учреждения: dsp43rf.

2.16. График приёма граждан главным врачом, заведующим стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии – врачом-стоматологом детским размещён в СИО, Отделе, на официальном сайте Учреждения: dsp43.rf во вкладке Главная/ График приёма граждан.

2.17. Направление на плановую госпитализацию лиц, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования в порядке, утверждённом приказами Департамента

здравоохранения города Москвы от 08.09.2021 № 855 «Об утверждении регламента оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», от 27.12.202 № 1229 «О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 08.09.2021 № 855», приказом главного врача ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ» от 17.01.2023 № 4 «Об утверждении Регламента маршрутизации пациентов».

2.18. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи, вызов бригады скорой помощи осуществляется по телефонам 103,112.

3. Права и обязанности посетителей и пациентов

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

- доступность медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о квалификации врача-специалиста и медицинской сестры, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор медицинской организации, выбор врача-специалиста в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- добровольное информированное согласие (далее – ИДС) пациента/законного представителя пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством 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;

ИДС вправе подписывать:

- дееспособный пациент;
- законный представитель в интересах несовершеннолетнего, недееспособного или ограниченно дееспособного (мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель);
- иное лицо, уполномоченное на представление интересов законного представителя при сопровождении несовершеннолетнего, недееспособного или ограниченно дееспособного в медицинском Учреждении.
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- сохранение медицинскими работниками втайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, в соответствии со ст.12. Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

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

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

- обращение в установленном Учреждением порядке с жалобой к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, к главному врачу, а также к должностным лицам государственных органов исполнительной власти.

3.2. Посетитель, пациент обязан:

- соблюдать режим работы Учреждения;
- соблюдать настоящие Правила и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности в случае обнаружения источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом работникам Учреждения;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, осуществлять вход в Учреждение в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

- выполнять предписания и сотрудничать с врачом-специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать рекомендуемый врачом-специалистом режим и порядок оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к работникам Учреждения, быть тактичным, выдержанным и доброжелательным;

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

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, утвержденным Перечнем льготных категорий граждан, в том числе лиц с эндодонтическими инструментами в полости рта для проведения рентгенографического исследования;

- бережно относиться к имуществу Учреждения;

- врач-специалист по согласованию с главным врачом вправе отказаться

от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения им предписаний или настоящих Правил.

3.3. Посетителю, пациенту запрещается:

- проносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и другие предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в Учреждение или употреблять спиртные напитки;
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- изымать в Учреждении какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов, выносить документы за его пределы;
- посещать Учреждение с животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой-проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании;
- курить в помещениях и на территории Учреждения;
- помещать на стендах Учреждения объявления без согласования;
- доступ в Учреждение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, агрессивное поведение или внешний вид которых не отвечает санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов;
- использовать аудио запись, фото/видео запись на территории Учреждения, в том числе на приеме у врача-специалиста (без его письменного согласия) в соответствии с ч. 2 ст. 13.11. Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

4. Порядок взаимодействия, рассмотрения обращений

4.1. Все разногласия между посетителем и Учреждением рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и в соответствии с перечисленными в п. 2.13. настоящих Правил нормативными актами, а также путём письменных обращений:

- в СИО;
- в Отдел;
- на адрес электронной почты: dsp43@zdrav.mos.ru ;
- на официальный сайт Учреждения dsp43.rf во вкладке о Поликлинике/Форма обратной связи.

4.2. В случае конфликтных ситуаций посетитель (пациент, законный представитель пациента) имеет право непосредственно обратиться к дежурному администратору Учреждения, главному врачу, заведующему стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии-врачу-стоматологу детскому согласно графику приёма граждан.

4.3. При личном обращении посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения фиксируется

дежурным администратором или сотрудником СИО, Отдела в Журнале устных обращений граждан согласно приложению № 1. 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 дежурным администратором или в ходе личного приема главным врачом, заведующим стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии-врачом-стоматологом детским, о чем делается запись в Журнале устных обращений граждан.

4.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации в Журнале приёма запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них согласно приложению № 2 к настоящим Правилам, подлежит рассмотрению в установленном законодательством Российской Федерации, а также в порядке п. 2.14. настоящих Правил.

4.5. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование Учреждения, в которое направляется обращение, фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, его должность, а также личные персональные данные обратившегося: фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов обратившийся прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. Она содержит 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 предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством Российской Федерации.

6. Порядок представления интересов несовершеннолетних детей, не достигших возраста 15 лет

6.1. Интересы несовершеннолетнего ребенка в Учреждении в силу требований Семейного кодекса Российской Федерации могут представлять лишь его родители (мать или отец) и законные представители (усыновители, опекуны, попечители, органы опеки и попечительства).

6.2. Документами, подтверждающими полномочия родителей, являются свидетельство о рождении ребенка, а в случае установления отцовства – свидетельство об установлении отцовства и документ, удостоверяющий личность родителя. Опекунами дополнительно предоставляются документы, выданные органами опеки об установлении опеки либо попечительства.

6.3. Все иные лица, в том числе другие родственники несовершеннолетнего (бабушки, дедушки, сестры, братья, тёти, дяди и т.д. – далее близкие родственники) не являются законными представителями ребёнка и не наделены полномочиями по представлению интересов детей в Учреждении.

6.4. Передоверие полномочий родителей родственникам ребёнка путём выдачи доверенности, в том числе заверенной нотариально, законодательством Российской Федерации не допускается.

6.5. В соответствии с ч. 2. ст. 20. Федерального закона от 21.11.2021 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 323-ФЗ) информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство несовершеннолетнему лицу, не достигшему возраста 15 лет, дает один из его родителей или иной законный представитель в письменной форме.

6.6. Близкие родственники при сопровождении ребёнка в медицинской организации не вправе подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство ребёнку либо отказ от него, этот документ подписывает родитель либо законный представитель.

6.7. Заочная дача информированного согласия родителем дистанционно, например, посредством телефонных каналов связи, мессенджеров и социальных сетей законом не предусмотрена.

При прикреплении к Учреждению в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.04.2012 № 390н родители дают добровольное информированное согласие по Перечню определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, на весь срок прикреплению к Учреждению.

К таким вмешательствам применительно к стоматологической практике относятся:

- Опрос, в том числе выявление жалоб, сбор анамнеза;
- Осмотр, в том числе пальпация, перкуссия, фарингоскопия;
- Антропометрические исследования;
- Термометрия;
- Исследование функций нервной системы (чувствительной и двигательной сферы);
- Лабораторные методы обследования;
- Функциональные методы обследования;
- Рентгенологические методы обследования;
- Введение лекарственных препаратов по назначению врача, в том числе внутримышечно, внутривенно, подкожно, внутривожно.

Таким образом, при обращении ребёнка в Учреждение без родителей или законных представителей медицинская помощь может быть оказана в объёме, установленном в вышеупомянутом приказе.

6.8. В то же время, медицинское вмешательство без согласия родителей или законных представителей ребёнка может быть оказано в случаях и порядке, установленных частями 9. и 10. ст. 20. Федеральный закон № 323-ФЗ

6.9. В соответствии со ст. 1.3. Федерального закона № 323-ФЗ сведения о факте обращения ребёнка за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну, разглашение которой не допускается, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

Таким образом, если другие родственники ребенка не поименованы в добровольном информированном согласии, то сообщение им информации о состоянии здоровья ребёнка, результатах обследования и предполагаемом лечении, выдача медицинской документации и т.п. не представляется возможным.

6.10. Для организации оказания медицинской помощи в случае сопровождения не законным представителем несовершеннолетнего рекомендуется при обращении в Учреждение:

6.10.1. Заблаговременно при даче информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, в том числе при прикреплении к Учреждению, указать в нём данные родственников ребёнка, которым возможна передача сведений, составляющих врачебную тайну.

6.10.2. Оформить письменное Согласие на сопровождение ребенка в Учреждении на лицо, которое будет представлять интересы ребенка в Учреждении, согласно приложению № 3 к настоящим Правилам.

Доверенному лицу рекомендуется иметь при себе:

- подлинник Согласия;
- документ, удостоверяющий личность.

Копия Согласия вносится в Медицинскую карту, а подлинник предъявляется доверенным лицом каждый раз при посещении. Образец

согласия размещён на информационных стендах СИО и Отдела, на официальном сайте Учреждения: dsp43.rf во вкладке О поликлинике/Правовая документация/Территориальная программа.

7. Информация о порядке предоставления платных медицинских услуг

7.1. Платные медицинские услуги оказываются Учреждением в соответствии с Уставом, на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, Положением по предоставлению платных медицинских услуг.

7.2. Учреждение для достижения целей, ради которых оно создано может заниматься следующей приносящей доход деятельностью:

- оказание платных медицинских услуг физическим и юридическим лицам на договорной основе;
- оказание платных медицинских услуг в рамках добровольного медицинского страхования.

7.3. Платные медицинские услуги оказываются сверх утвержденного Учреждением на текущий год государственного задания. Перечень платных медицинских услуг не распространяется на Программу и является исключительно дополнительным к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи.

7.4. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

8. Заключительные положения

8.1. Отношения между Учреждением и посетителем (пациентом, законным представителем пациента) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В целях обеспечения личной безопасности, а также в целях сохранности имущества в Учреждении ведётся видеонаблюдение, аудиозапись и видеозапись в помещениях и на территории Учреждения, без проведения процедур идентификации (установления личности) с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

8.3. Посетители, нарушившие настоящие Правила несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

Приложение № 1 к Правилам
внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей

Журнал устных обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения
1	2	3	4	5	6

СОГЛАСИЕ
на сопровождение ребенка в ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»

г. Москва

« _____ » _____ г.

Я, _____
_____ г.р. паспорт серия _____ номер _____
_____ дата выдачи « _____ » _____ г. кем выдан: _____

зарегистрирован(на) _____

ДОВЕРЯЮ _____

_____ г.р. паспорт серия _____
номер _____ дата выдачи « _____ » _____ г. кем
выдан: _____

Зарегистрированной (ному) _____

Сопровождать моего несовершеннолетнего ребенка _____
_____ дата рождения _____

в медицинские организации государственной системы здравоохранения
города Москвы, а также:

- получать справки, выписки, рецепты и иные документы;
- оплачивать оказание медицинской помощи, не входящей в
Территориальную программу государственных гарантий бесплатного
оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве, из средств
законного представителя либо из собственных средств;

Согласие выдано без права передоверия вышеуказанных полномочий сроком
на три года с момента его подписания и действительно при предъявлении
документа, удостоверяющего личность.

[k1] Фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя) полностью:

День, месяц, год: _____

Подпись родителя (законного представителя)