

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ**
«Диагностический центр № 3 Департамента здравоохранения города Москвы»

ПРИКАЗ

«09» ноября 2025 г.

№ 21 ВМ

**Об утверждении Правил внутреннего
распорядка лечебного учреждения для
пациентов и посетителей**

В соответствии с положениями п. 3 ст. 27 Федерального закона от «21» ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также нормами Закона РФ от «07» февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила внутреннего распорядка лечебного учреждения для пациентов и посетителей (приложение к настоящему приказу).
2. Начальнику Справочно-информационного отдела обеспечить размещение указанных правил в открытом свободном доступе на стойках информации, информационных стендах, сайте ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ» в сети интернет и иных местах, предназначенных для доведения информации до сведения пациентов.
3. С момента вступления в силу настоящего приказа признать утратившими силу локальные нормативные акты ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», регламентирующие вопросы утверждения и введения в силу правил внутреннего распорядка лечебного учреждения для пациентов и посетителей.
4. Настоящий приказ вступает в силу с даты подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Л.П. Лаврова

Правила внутреннего распорядка лечебного учреждения для пациентов и посетителей

1. Правила внутреннего распорядка лечебного учреждения для пациентов и посетителей (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Диагностический центр № 3 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – учреждение, ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ»), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем), посетителями и учреждением.

2. Правила размещаются учреждением в открытом свободном доступе на стойках информации, информационных стендах, сайте ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ» в сети интернет <https://dc3.mos.ru/> и иных местах, предназначенных для доведения информации до сведения пациентов и посетителей.

3. В Правилах используются следующие понятия:

- **лечащий врач** – медицинский работник учреждения, осуществляющий мероприятия по профилактике заболеваний, их диагностике, лечению и реабилитации;

- **лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

- **медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

- **медицинское вмешательство** медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг

- **медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

- **медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

- **пациент (он же потребитель)** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния (Потребитель, получающий медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от «21» ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Закона РФ от «07» февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»);

- **посетитель** – любое физическое лицо, временно находящееся на территории учреждения, в том числе сопровождающее лицо.

4. Правила действуют на территории ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», по месту нахождения учреждения (адрес: 109444, г. Москва, ул. Сормовская, д. 9), а также месту нахождения филиалов учреждения:

- Филиал 1 ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», 109428, г. Москва, ул. Михайлова, д. 33;
- Филиал 2 ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», 111020, г. Москва, Юрьевский пер., д. 13;
- Филиал 3 ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», 109456, г. Москва, ул. Вострухина, д. 5
- Филиал 4 ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», 109125, г. Москва, Волжский бульвар, д. 9;

- Филиал 5 ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», 109052, г. Москва, ул. Верхняя Хохловка, д. 2 с. 1;
- Филиал 6 ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», 109202, г. Москва, ул. 3-я Карачаровская, д. 11;
- Филиал 7 ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», 109439, г. Москва, Есенинский б-р, д. 9, корп. 1;
- Филиал 8 ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», 109457, г. Москва, ул. Федора Полетаева, д. 6

5. Правила обязательны для работников учреждения, пациентов и посетителей, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение (филиал), разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента и посетителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

6. В помещениях учреждения и его структурных подразделений (филиалах) запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви, либо бахил;
- вести громкие разговоры, использовать ненормативную лексику при общении с работниками учреждения, пациентами, либо посетителями, в том числе, допускать оскорбительные выражения в адрес работников учреждения, пациентов и посетителей;
- проносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы, а также животных;
- курение во всех помещениях учреждения, а также в непосредственной близости от территории учреждения (в соответствии с требованиями Федерального закона от «23» февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»);
- распитие спиртных напитков, в т.ч. употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- приходить в учреждение и находиться на территории учреждения с животными, осуществлять их выгул;
- использовать без письменного разрешения администрации учреждения имущество учреждения, в том числе служебные телефоны;
- наносить ущерб имуществу учреждения, либо имуществу третьих лиц (работников учреждения, пациентов, посетителей);
- осуществлять, без письменного разрешения администрации учреждения, фото- и видеосъемку (в том числе аудиозапись) территории и помещений учреждения, работников учреждения и разговоров с ними, пациентов и посетителей учреждения;
- проникать в закрытые помещения учреждения, административные помещения, помещения, предназначенные для служебного пользования, кабинеты, в которых осуществляется приём пациентов;
- проводить на территории учреждения несанкционированные администрацией учреждения акции (рекламных, политических и иных).

7. Нарушением режима и Правил, в том числе, считается:

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом медицинском учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на медико-социальную экспертизу;
- грубое или неуважительное отношение к работникам учреждения.

8. При обращении за медицинской помощью в учреждение пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве (Ссылка на Территориальную программу размещена на стойках информации ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ», в сети Интернет на сайте ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ» <https://dc3.mos.ru/> и сайте МГФОМС <https://www.mgfoms.ru/>);

- выбор врача и выбор медицинской организации в порядке, установленном Федеральным законом от «21» ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами, регулирующими данную сферу;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям и профилю работы учреждения;

- получение консультаций врачей-специалистов учреждения;

- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- обращение в вышестоящие и контролирующие организации (Ссылки на сторонние ресурсы: «Официальный интернет-портал правовой информации» <https://pravo.gov.ru/>; Министерство здравоохранения Российской Федерации <https://minzdrav.gov.ru/>; Департамент здравоохранения города Москвы <https://www.mos.ru/dzdrav/>; портал <https://mosgorzdrav.ru/>; Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) <https://roszdravnadzor.gov.ru/>; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве (Управление Роспотребнадзора по г. Москве) <https://77.rospotrebnadzor.ru/>; Управа района Выхино-Жулебино города Москвы <https://vyhino-zhulebino.mos.ru/>; Управа Рязанского района города Москвы <https://ryazansky.mos.ru/>; Управа района Текстильщики города Москвы <https://tekstilschiky.mos.ru/>; Управа района Лефортово города Москвы <https://lefortovo.mos.ru/>; Управа нижегородского района города Москвы <https://nizhegorodsky.mos.ru/>; Управа района Кузьминки города Москвы <https://kuzminki.mos.ru/>; Префектура ЮВАО города Москвы <https://uvao.mos.ru/>; ГБУ «Дирекция развития объектов здравоохранения города Москвы» <https://dirzdrav.mos.ru/>).

9. При обращении за медицинской помощью в учреждение пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры (граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний);

- при нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских учреждениях;

- бережно относиться к имуществу учреждения и третьих лиц;

- уважительно относиться к медицинским работникам учреждения и другим лицам, участвующим в оказании первичной медико-санитарной помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям учреждения;

- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим, установленный в учреждении;

- соблюдать тишину, чистоту и порядок в учреждении;

- исполнять требования пожарной безопасности (при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом работникам учреждения);

- своевременно обращаться за медицинской помощью, соблюдать даты повторных явок на прием, являться на плановый прием в строго назначенное время;

- незамедлительно информировать лечащего врача в случае ухудшения (изменения) самочувствия на фоне назначенного лечения для своевременного внесения изменений в план

обследования и лечения;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; своевременно и точно выполнять рекомендации и назначения врача, указания медицинского персонала при прохождении обследования и лечения, предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- оформлять документацию, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации;

- соблюдать правила подготовки к лабораторным, инструментальным исследованиям;

- выполнять требования и предписания лечащего врача;

- перед входом в кабинет врача отключить звук на мобильном устройстве;

- соблюдать настоящие Правила.

10. При нахождении на территории учреждения пациент несёт ответственность:

- за соблюдение предписанного режима, в том числе своевременность явки на прием к врачу, своевременность и полноту выполнения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе в период нахождения на листке нетрудоспособности (в соответствии со ст. 27 Федерального закона от «21» ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);

- за полноту и своевременность предоставления лечащему врачу информации о состоянии своего здоровья, в т.ч. медицинских документов из других медицинских организаций (при их наличии), о хронических заболеваниях, перенесенных заболеваниях и операциях, наследственных заболеваниях, выявленных ранее противопоказаниях к применению лекарственных средств и проведению медицинских вмешательств;

- за соблюдение правил подготовки к лабораторным и инструментальным обследованиям;

- за последствия, вызванные несоблюдением лечебно-оздоровительного режима и назначений лечащего врача, которые могут негативно сказаться на состоянии здоровья пациента;

- за нарушение Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей, лечебно-охранительного, санитарно - противоэпидемиологического режимов и санитарно - гигиенических норм - ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации;

- за причинение вреда жизни, здоровью третьих лиц, а также имуществу учреждения, либо имуществу третьих лиц.

11. Осуществление приема пациентов:

В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, прикрепляются к учреждению.

При необходимости получения медицинской помощи пациенты записываются на приём к необходимому медицинскому работнику учреждения следующими способами:

- через ИНФОМАТЫ, расположенные в холлах учреждения;

- через портал mos.ru, раздел «Услуги и сервисы»;

- через сайт emias.info;

- через мобильное приложение ЕМИАС;

- через службу Единую медицинскую службу города Москвы 122 и +7 (495) 122-02-21.

При значительном ухудшении самочувствия и отсутствии возможности добраться до учреждения самостоятельно, пациент обязан вызвать врача на дом.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом учреждения, его заместителем, адреса структурных подразделений учреждения и другую информацию пациент может получить в устной форме на стойке информации, наглядно - на информационных стендах и на сайте учреждения в сети Интернет <https://dc3.mos.ru/>, а также по телефону Единой медицинской службы города Москвы 122 и +7 (495) 122-02-21.

При обращении пациента за медицинской помощью предъявление документа, удостоверяющего личность, обязательно (с целью идентификации пациента).

При телефонном обращении в службу вызова врача на дом и записи на прием к врачам города Москвы необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе: ФИО, единый номер полиса ОМС, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ, паспортные данные, номер контактного телефона. Гражданин сообщает работнику call-центра специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема.

Гражданин может записаться на прием к врачу с помощью «Электронной регистратуры» ИНФОМАТА. Внесение записи с использованием ИНФОМАТА осуществляется по единому номеру полиса ОМС. Гражданин, после подтверждения его личности, должен выбрать специализацию врача, дату и время приема врача в соответствии с представленным расписанием.

Пациент имеет право отказаться от записи на прием к врачу с помощью тех же ресурсов, где осуществлялась запись на прием.

Граждане, имеющие право внеочередного обслуживания, могут воспользоваться этим правом и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

Попасть на прием к врачам - специалистам второго уровня (невролог, кардиолог, аллерголог-иммунолог, пульмонолог, физиотерапевт, инфекционист, ревматолог, гастроэнтеролог, гериатр) пациент может по направлению врача-специалиста первого уровня. Направления на исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан: являться на прием к врачу в назначенное время (день, час); соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

Пациент, опоздавший более чем на половину времени приема врача, диагностического исследования или лечебной процедуры по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.

Реализовать проведение аудиоконтроля амбулаторного приема врача.

При отсутствии возможности явиться на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры по произведенной предварительной записи пациенту необходимо отменить запись через Портал, через мобильные приложения ЕМИАС, через интернет-ресурсы, подключенные к ЕМИАС.

При задержке планового приема врачом по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной помощи иным пациентам, технические проблемы в работе ЕМИАС), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, либо прием в назначенный день с отсрочкой на время задержки.

При возникновении сложностей в получении медицинской помощи, пациент может обратиться к дежурному администратору, при возникновении спорных вопросов при получении медицинского обеспечения – в приемную главного врача учреждения, либо к заведующему филиалом лично или по телефонам, указанным в открытом свободном доступе на стойках информации, информационных стендах, либо в сети Интернет на сайте учреждения.

12. Сведения об учреждении:

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Диагностический центр № 3 Департамента здравоохранения города Москвы» (ГБУЗ «ДЦ №3 ДЗМ»)

109444, г. Москва, ул. Сормовская, д. 9

ОГРН 1027739269910

ИНН 7721033735, КПП 772101001

Является учреждением здравоохранения города Москвы, оказывающим первичную

медико-санитарную помощь прикрепленному населению в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве.

Право на оказание медицинских услуг подтверждается лицензией на осуществление медицинской деятельности от «18» февраля 2020 г. № Л041-01137-77/00368124 (далее – лицензия), выданной Департаментом здравоохранения города Москвы, адрес местонахождения лицензирующего органа: 127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43, тел. +7 (495) 777-77-77.

Текст лицензии, а также информация о работниках Исполнителя, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, размещены в свободном (публичном) доступе на стойках информации ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ» и в сети интернет по адресу: <http://dc3.mos.ru>. Информация о действующей лицензии ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ» размещена в реестре лицензий, размещенного в сети Интернет на сайте Федеральной службы в сфере здравоохранения <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>.