Приложение 1 УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУЗ «ЦМП ДЗМ»

от 09 января 2024 г. № 02

**Правила внутреннего распорядка (поведения) для пациентов (их законных представителей) и посетителей ГБУЗ «ЦМП ДЗМ»**

1. **Общие положения**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред.27.12.2018), Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. 14.07.2022), Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ

«Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (ред.19.12.2022), Приказа Минздрава России № 203н от 10.05.2017 «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи, Приказа Минздрава России № 785н от 31.07.2020 «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

* 1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы

«Центр медицинской профилактики Департамента здравоохранения города Москвы» (далее - ГБУЗ «ЦМП ДЗМ», Центр) являются организационно­ правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в ГБУЗ «ЦМП ДЗМ» а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Центром.

* 1. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Центра, их законных представителей, а также иных посетителей Центра.
	2. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Центра в сети Интернет https://cmpmos.ru/ (далее - Официальный сайт), а также на информационных стендах Центра.
	3. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.
1. **Порядок обращения пациентов (их законных представителей) в Центр**
	1. Пациентами Центра являются:
* лица, направленные из государственных бюджетных учреждений здравоохранения города Москвы (в исключительных случаях - без направления, по согласованию с дежурным администратором или заведующим отделением);
* лица, либо законные представители физических или юридических лиц,

заключившие с Центром договор на оказание платных медицинских услуг.

* 1. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий вход на территорию Центра осуществляется при непосредственном контроле охраны ООО ЧОП «Боярд­ пультовая охрана».
	2. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о

порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может уточнить на информационных стендах, получить у дежурного администратора в устной форме, на официальном сайте Центра, а так же по телефонам, указанным на официальном сайте.

* 1. При первичном обращении в Центр пациенту (законному представителю) необходимо при себе иметь:
* документ, удостоверяющий личность;
* полис обязательного медицинского страхования,
* направление по форме 057/у (в электронном или бумажном виде).
	1. При первичном обращении в Центр пациент (законный представитель) заполняет согласие на обработку персональных данных, а при обращении к врачу и/или при направлении его на медицинское вмешательства - предварительно заполняет информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое утверждено Приказом ГБУЗ «ЦМП ДЗМ» №128 от 03.07.2023 «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, обязательных формах документов для правового обеспечения при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях ГБУЗ «ЦМП ДЗМ».
	2. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Центр вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а в освободившееся время начать прием другого пациента.
	3. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему прием пациенту предлагается:
* перенести время приема на другой день;
* осуществить прием в назначенное время у другого свободного специалиста;
* осуществить прием в назначенный день с отсрочкой приема на время

задержки врача, к которому он был записан.

1. **Порядок создания и отмены записи в ГБУЗ «ЦМП ДЗМ»**
	1. Пациент или его законный представитель записывается на приём к врачам, врачам-специалистам, на диагностические исследования по направлению врачей-специалистов или врачей-педиатров Центра или кабинетов иммунопрофилактики посредством:

-телефонного звонка в Центр по номерам: 8(499)194-04-20, 8(499)194- 04-02, 8(916)741-51-71;

-с помощью круглосуточной Службы записи на прием к врачам -

ЕМИАС телефон: 8(495)539-30-00;

* при непосредственном обращении к администратору Центра;
* через раздел "У слуги и сервисы" на mos.ru на федеральном портале государственных услуг;
* с помощью мобильных приложений ЕМИАС;
* сайт emias.info
	1. Отменить запись можно самостоятельно через приложение ЕМИАС, через инфомат, по телефону или при личной явке. Рекомендуется отмену записи производить заблаговременно.
1. **Права пациентов (их законных представителей)**
	1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;

профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

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

отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации;

сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;

иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

* 1. Право на внеочередное обслуживание в Центре имеют: Инвалиды БОБ и инвалиды боевых действий Ветераны боевых действий

Ветераны Великой Отечественной войны (БОБ)

Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно - учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22.06.1941 г. по 03.09.1945 г. не менее 6 месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период

Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»

Лица, работавшие в БОБ на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, и др. военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале БОБ в портах других государств Лица, проработавшие в тылу в период с 22.06.1941 г. по 09.05.1945 г. не менее 6 месяцев, либо награжденные орденами или медалями за самоотверженный труд в период БОБ

Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников БОБ и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в БОБ из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной ПВО, а также членов семей погибших работников госпиталей

и больниц г. Ленинграда Ветераны военной службы Ветераны труда

Инвалиды по заболеваниям 1 - 11 группы Граждане, подвергшиеся воздействию катастрофы на Чернобыльской АЭС

радиации вследствие

Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие ядерных

испытаний на Семипалатинском полигоне

Граждане, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии на ПО «Маяк» и сбросов радиационных отходов в речку Теча

Почетные доноры России

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы

Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы

Инвалиды, дети-инвалиды, инвалиды по зрению, инвалиды в

сопровождении сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика

«Дети войны» - граждане РФ, родившиеся в период с 22.06.1928 по 03.09.1945, постоянно проживавшие на территории СССР в годы БОБ; иные категории граждан в соответствии с законодательством

Российской Федерации.

* 1. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.
	2. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно к дежурному администратору Центра, который организует ему внеочередной прием врача, либо обследования, при наличии медицинских показаний и отсутствии записанного на это время пациента. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, врач по возможности организует их предоставление в первоочередном порядке.
1. **Правила поведения пациентов (их законных представителей) и иных посетителей Центра**
	1. Пациент, его законный представитель, иные посетители Центра обязаны: соблюдать настоящие Правила;

соблюдать нормы поведения в общественных местах;

соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Центра; бережно относиться к имуществу Центра;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность,

пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи;

не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра;

предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья или его несовершеннолетнего ребенка (опекаемого), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях на введение лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

выполнять медицинские предписания и рекомендации врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; являться на приём к врачу или на диагностические исследования в

назначенное время, согласно записи;

соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения Центра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Центра;

не оставлять без присмотра несовершеннолетних детей и нести за них ответственность.

* 1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

проносить на территорию Центра крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);

проносить в Центр огнестрельное, газовое и холодное оружие,

легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- посещать Центр с домашними животными;

курить на территории Центра, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;

находиться на территории и помещениях Центра в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;

самовольно проникать в служебные помещения Центра;

пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется перевести мобильные устройства в беззвучный режим;

громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Центра, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;

производить фото - аудио- и видеосъемку на территории Центра без предварительного разрешения руководства Центра;

передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Центра;

выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;

осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения руководства;

оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Центра.

1. **Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Центра в устном или письменном виде.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным

Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Приказом ГБУЗ «ЦМП ДЗМ» от 18.05.2023 № 93 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ЦМП ДЗМ»».

1. **Ответственность за нарушение настоящих Правил**
	1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
	2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации
	3. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.