

## **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.

1.1. 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.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Центра, их законных представителей, а также иных посетителей Центра.

1.3. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Центра в сети Интернет <https://cmrmos.ru/> (далее – Официальный сайт), а также на информационных стендах Центра.

1.4. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

## **2. Порядок обращения пациентов (их законных представителей) в Центр**

### **2.1. 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.

2.2. 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».

2.3. 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.

2.4. 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).

2.5. 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 вмешательство – 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».

2.6. 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.

2.7. 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.

### **3. Порядок создания и отмены записи в ГБУЗ «ЦМП ДЗМ»**

3.1. 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 “Услуги и сервисы” на mos.ru на федеральном портале государственных услуг;

- с помощью мобильных приложений ЕМИАС;

- сайт emias.info

3.2. Отменить запись можно самостоятельно через приложение ЕМИАС, через инфомат, по телефону или при личной явке. Рекомендуется отмену записи производить заблаговременно.

### **4. Права пациентов (их законных представителей)**

4.1. 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).

#### 4.2. Право на внеочередное обслуживание в Центре имеют:

- Инвалиды ВОВ и инвалиды боевых действий
- Ветераны боевых действий
- Ветераны Великой Отечественной войны (ВОВ)
- 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 ВОВ 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 ВОВ 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 ВОВ
- Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в ВОВ 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 I – II группы
- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС
- 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 ВОВ;
- иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. 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.

4.4. 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.

## **5. Правила поведения пациентов (их законных представителей) и иных посетителей Центра**

5.1. 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.

5.2. 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.

## **6. 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»».

## **7. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

7.1. 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.

7.2. 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

7.3. 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.