**1. Общие положения**

1.Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - "Правила") являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов и посетителей во время нахождения в ГБУЗ «ОД № 5 ДЗМ» (далее – диспансер), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и диспансером.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федераций, приказами и распоряжениями Департамента здравоохранения города Москвы, а также приказами и распоряжениями главного врача.

3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в диспансер, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

4. Настоящие Правила определяют нормы поведения посетителей на территории и помещениях ГБУЗ «ОД № 5 ДЗМ»:  
- обеспечения необходимых условий для функционирования диспансера;  
- обеспечения безопасности посетителей, а так же сотрудников диспансера;  
- соблюдения установленного порядка на территории и в помещениях диспансера. Порядок на территории и в помещениях диспансера организуется администрацией и обеспечивается работниками диспансера, в том числе сотрудниками ЧОП.

5. При обращении в диспансер пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами. Правила внутреннего распорядка включают:  
- порядок обращения пациентов в диспансер;  
- график работы диспансера;  
- порядок оказания специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях по профилю «онкология» и «гематология»;  
- правила поведения пациентов и посетителей на территории диспансера;  
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и диспансером - ответственность за нарушение правил.

**2. Порядок обращения пациентов в диспансер**

2.1. График работы диспансера:  
понедельник-пятница 8-00 – 20-00;   
суббота 9-00 – 16-00,   
воскресенье – выходной

2.2. При первичном обращении в ГБУЗ «ОД № 5 ДЗМ» гражданин лично или через своего представителя обращается регистратуру диспансера и предъявляет оригиналы следующих документов:

2.2.1 В рамках территориальной программы ОМС:  
- направление на консультацию;  
- паспорт;  
- полис обязательного медицинского страхования.

2.2.2. За счет личных средств (платные медицинские услуги):  
- паспорт.

2.3. Запись к врачам осуществляется:  
- по телефонам регистратуры 8(495) 654-96-77  
- при личном обращении в регистратуру;  
- электронному адресу: www.pgu.mos.ru при повторном обращении  
- по общегородскому централизованному телефону (многоканальный): +7 (495) 539-30-00 (круглосуточно) при повторном обращении.  
- через инфоматы ЕМИАС в холле диспансера;  
- через инфомат в любом другом лечебном учреждении города Москва при повторном обращении.

2.4. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов.

2.5. В случае опоздания или не явки на заранее назначенный прием пациент обязан отменить запись или предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

2.6. Участники ВОВ, ИВОВ, беременные женщины и другие льготные категории граждан обслуживаются вне очереди.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинские работники предупреждают пациента по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносят время приема на ближайшую свободную дату, при необходимости срочной консультации – прием проводит дежурный врач.

2.7. Медицинская карта амбулаторного больного оформляется врачом на приёме, с собой необходимо иметь: паспорт, полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.8. Медицинская карта является собственностью диспансера и хранится в кабинете врача. Медицинская карта на руки пациентам не выдастся. Самовольной вынос медицинской карты не допускается.

2.9. Пациент ожидает время приема в отведённых для этого местах в диспансере, в кабинет проходит только по приглашению врача или медицинской сестры.

2.10. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.11. Для пациентов с тяжелыми ограничениями жизнедеятельности предусмотрен вызов врача на дом. Вызов осуществляется через врача терапевта.

2.12. Для маломобильных групп граждан предусмотрена возможность организации приема на 1 этаже диспансера. При необходимости проведения диагностических мероприятий на 2 и 3 этажах здания перемещение пациента возможно на кресле-каталке, подъем на лифте.

**3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ ПО ПРОФИЛЮ «ОНКОЛОГИЯ» И «ГЕМАТОЛОГИЯ»**

3.1. После разъяснения медицинским работником целей и методов оказания медицинской помощи и связанных с ними рисков пациент подписывает информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств для получения первичной медико-санитарной помощи или отказ от медицинских вмешательств. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения, при согласии с ним подписать его, и добросовестно его соблюдать.

**4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ**

4.1. Платные медицинские услуги оказываемые населению, а также порядок и условия их предоставлении, установлены в соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг, а также «Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в ГБУЗ «ОД № 5 ДЗМ»».

4.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом диспансера.

4.3. Диспансер обязан обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условий предоставления.

4.4. Платные медицинские услуги в диспансере оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан:  
- при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи, без взимания платы в рамках Территориальной программы ОМС;  
- при наличии информированного добровольного отказа от бесплатной медицинской помощи и согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в Медицинской карте пациента.

4.5. Отказ пациента от получения медицинской помощи в рамках имеющихся возможностей действующей Территориальной программы ОМС не может быть причиной уменьшения определенных видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых без взимания платы.

4.6. Без согласия пациента (заказчика) исполнитель (диспансер) не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на платной основе.

4.7. Пациент, пользующийся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, непосредственно участвующих в оказании платных услуг.

4.8. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо, по просьбе пациента (потребителя), в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

4.9. При получении платных услуг отношения между пациентом (заказчиком) и исполнителем (диспансером) оформляются Договором на предоставление платных медицинских услуг (далее - Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в диспансере, второй - у пациента (заказчика). В случае, если заказчиком является юридическое лицо, Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в диспансере, второй - у пациента, третий - у заказчика.

4.1.0. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. При оказании пациенту платных услуг врачом диспансера, в установленном порядке, заполняется первичная медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту (заказчику), по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

4.11. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Стоимость медицинских услуг, предоставляемых по Договору, определяется действующим на момент их предоставления «Прейскурантом платных медицинских услуг» диспансера, с которым пациент (заказчик) имеет возможность ознакомиться при обсуждении условий Договора.

4.12. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению диспансером, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на постоянно действующих информационных стендах в регистратуре и на официальном сайте диспансера.

4.13. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должны соответствовать условиям договора.

4.14. Оплата производится согласно действующему прейскуранту после заключения договора ГБУЗ «ОД № 5 ДЗМ» непосредственно с пациентами или организациями.

4.15. Оплата любых платных медицинских услуг без оформления в регистратуре категорически запрещена! Оплата любых платных медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы ОМС.

**5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ДИСПАНСЕРЕ**

5.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлении, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:  
- проносить в помещения диспансера огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих ;  
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);  
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях диспансера;  
- курить на территории, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холе и других помещения диспансера;  
- играть в азартные игры в помещениях и на территории диспансера;  
~ громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями,  
- оставлять малолетних детей без присмотра:  
- выносить из помещений диспансера документы, полученные для ознакомления;  
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;  
- размещать в помещения и на территории диспансера объявления без разрешения администрации;  
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;  
- выполнять в помещениях диспансера функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях диспансера в иных коммерческих целях;  
- находиться в помещениях диспансера в верхней одежде и грязной обуви;  
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях диспансера;  
- пользоваться служебным телефоном;  
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсичные средства;  
-являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, а также при агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений диспансера сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов;  
- посещать диспансер с домашними животными;  
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей диспансера.

**6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА**

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделениями, дежурному администратору.

6.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт), Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрация обращений граждан».

6.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу диспансера согласно графику приема граждан или оставлять свое обращение в письменном виде в приемной.

6.5. Граждане, в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывают наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя. отчество должностного лица, его должность, а так же свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес (включая почтовый индекс, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов граждане прилагают к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

6.6. Письменное обращение граждан подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством. Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача.

6.7. Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством.

6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.9. 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.

**7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

7.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

7.2. 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,

7.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил общественного порядка, сотрудники и охрана диспансера вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам диспансера, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании и помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3. Администрация поликлиники не несет ответственности за ценные вещи, документы, деньги, сотовые телефоны, ювелирные украшения и пр.