**I. Общее положение**

Правила внутреннего распорядка Государственного автономного учреждения здравоохранения города Москвы «Центр вспомогательных репродуктивных технологий Департамента здравоохранения города Москвы» ( далее ГАУЗ «ЦВРТ ДЗМ» или Медицинская организация) для Пациентов (далее-Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в Медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – Пациентом ( его законным представителем) и Медицинской организацией с целью условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи надлежащего объёма и качества, в процессе обследования и лечения.

Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ « Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010г. № 326-ФЗ « Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006 « Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ГАУЗ «ЦВРТ ДЗМ», приказами и распоряжениями главного врача Медицинской организации и иными локальными нормативными актами.

Правила обязательны для всех пациентов ( их законных представителей), а также иных лиц, обратившихся в Медицинскую организацию.

Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

* порядок обращения Пациента в Медицинскую организацию;
* права и обязанности Пациента;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
* порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту;
* график работы Медицинской организации;
* информацию о платных медицинских услугах;
* ответственность за нарушение настоящих правил.

1.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле ( на информационном стенде) в холле Медицинской организации в доступном для Пациентов месте.

**II. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

2.1. Медицинская услуга– медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законное законченное значение.

2.2. Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.3. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.4. Посетитель Медицинской организации – физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Медицинской организации, для которых Медицинская организация не является местом работы.

2.5. Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Медицинской организации.

2.6. Законный представитель – физическое лицо, являющейся родителем, опекуны и попечители недееспособных граждан. Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

**III. Порядок обращения Пациентов в Женскую консультацию**

3.1. ГАУЗ «ЦВРТ ДЗМ» является медицинским учреждением, оказывающим амбулаторно-поликлиническую помощь согласно выданной Лицензии на медицинскую деятельность ( № ЛО-77-01-010606 от 16 июля 2015г.)

3.2. Для прикрепления к Медицинской организации необходимы следующие документы: заявление о выборе медицинской организации (заполняется в Медицинской организации), паспорт, полис ОМС, СНИЛС. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие с условиями предоставления первичной медико-санитарной помощи при выборе медицинской организации, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента, в соответствии со статьей 20 Федерального Закона « Об основах охраны здоровья граждан». График приема Пациентов по прикреплению размещен на информационном стенде учреждения и официальном сайте .

3.3. Для получения медицинской помощи Пациент может записаться на приём через:

* общегородской центр телефонных обращений: 8-495-539-30-00;
* электронные терминалы ( Инфоматы) в холле Медицинской организации;
* портал государственных услуг ([www.pgu.mos.ru](https://cvrt.mos.ru/content/rules/www.pgu.mos.ru));
* систему ЕМИАС ( мобильные приложения);
* регистратуру Медицинской организации;
* самостоятельно возможна запись к следующим врачам-специалистам: врач акушер-гинеколог, врач терапевт.

3.4. Для записи к другим врачам-специалистам, а также на дополнительные обследования необходимо иметь электронное направление.

3.5. Пред посещением врача необходимо распечатать Талон через Инфомат в холле Медицинской организации.

3.6. В указанное в Талоне время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Время, отведенное на приём Пациента определено расчетными нормативами. Время ожидания приема может удлиняться, когда врач участвует в оказании экстренной помощи больному или Пациенту, о чём пациенты, ожидающие приёма, предупреждаются персоналом Медицинской организации.

3.7. Пациенты, не осуществившие предварительную запись и плохо себя чувствующие, могут обратиться на прием к Дежурному врачу, через Талон в «живую» очередь.

3.8. Для оформления медицинской документации ( листок нетрудоспособности, родовый сертификат, рецепт на льготное обеспечение, справки) Пациенту необходимо предоставить оригиналы документов ( паспорт, полис ОМС, СНИЛС)

3.9. При первичном обращении оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся паспортные данные о Пациенте, адрес проживания ( регистрации), серия и номер полиса ОМС, номер страхового пенсионного свидетельства, номер телефона.

3.10. Медицинская карта Пациента является собственностью Медицинской организации. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором или другим сотрудником Медицинской организации. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Медицинской организации без письменного согласования руководителя Медицинской организации.

3.11. Пациент ( законный представитель) лично, в соответствии с законодательством, имеет право через лечащего врача ознакомиться с медицинской картой.

3.12. Для получения медицинской помощи на дому, лежачим Пациентам можно вызвать участкового врача по телефону: 8-499-138-47-93; 8-499-138-45-88

3.13. Информацию о времени врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачу, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, Пациент может получить в регистратуре Медицинской организации или у администратора, в устной форме, наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Медицинской организации, а так же на сайте Государственных услуг г. Москвы www.pgu.mos.ru.

3.14. При первичном обращении Пациента ( законного представителя) в отделение платных медицинских услуг, с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и другая необходимая первичная документация.

3.15. Направление на плановую госпитализацию Пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования Пациентов в установленном порядке.

3.16. Экстренная госпитализация Пациентов осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

**IV Права и обязанности Пациентов**

4.1. Пациент имеет право на :

* выбор врача ( при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим правилам и противоэпидемиологическим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* предоставление информационного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* отказ от медицинского вмешательства;
* непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
* получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий, а также выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинской документации (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
* получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы обязательного медицинского страхования;
* обращение в установленном Женской консультацией порядке с жалобами к должностным лицам Медицинской организации, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Медицинской организации, должностным лицам государственных органов;
* сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянием здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключение случаев, предусмотренных законодательством.

4.2. Пациент обязан:

* соблюдать режим работы Медицинской организации;
* соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинской организации для Пациентов и правила поведения в общественных местах;
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты Медицинской организации в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* уважительно относится к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности. И правила поведения Пациента в Медицинской организации;
* не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
* своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных заболеваниях;
* проявлять доброжелательное и вежливое отношение к медицинскому персоналу и другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Медицинской организации;
* посещать подразделения Медицинской организации и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* бережно относиться к имуществу Медицинской организации;
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Медицинской организации, Пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

* приносить в здание и служебные помещения Медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и 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.д.);
* находиться в служебных помещениях Медицинской организации без разрешения;
* курить в зданиях и на территории ГАУЗ «ЦВРТ ДЗМ»;
* играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинской организации;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей и несовершеннолетних детей без присмотра;
* выносить из помещения Медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинской карты, со стендов и из папок информационных стендов;
* размещать в помещениях и на территории Медицинской организации объявления без разрешения администрации Медицинской организации;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Медицинской организации;
* выполнять в помещении Медицинской организации функции торговых и рекламных агентов, торговых представителей и находиться в помещениях Медицинской организации в иных коммерческих целях;
* распространять в Медицинской организации рекламные буклеты, брошюры, содержащие информацию о медицинских препаратах и медицинских изделиях, иную немедицинскую продукцию, а также литературу религиозной направленности и приглашения на массовые мероприятия ( концерты, митинги и т.д.);
* находиться в помещениях Медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;
* преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Медицинской организации;
* запрещается доступ в здание Медицинской организации лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиенического требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Медицинской организации сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
* запрещается оставлять ребенка без присмотра;

**V Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Женской консультацией**

5.1. В случае нарушения прав Пациента ( его законный представитель), может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносятся в журнал обращения граждан. 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 в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 22.05.2006 №59-ФЗ (ред. От 24.11.2014г.) « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее № 59-ФЗ).

5.4. В случае если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Гражданин в своем обращении, в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации Медицинской организации, рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**VI Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента**

6.1. Каждый пациент ( Законный представитель) имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) лично лечащим врачом или другим медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

6.3. Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

**VII Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту (законному представителю) или другим лицам**

7.1. Пациент ( законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течении трех рабочих дней после подачи заявления.

**VIII График работы Медицинской организации и ее должностных лиц**

8.1. График работы Медицинской организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медицинской организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы Медицинской организации и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

Медицинская организация работает в будни с 07.30 – 20.00, в субботу с 09.00 – 15.00

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзной организацией. График и режим работы утверждаются главным врачом.

8.4. Прием населения главным врачом или его заместителями осуществляются в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде, в регистратуре.

**IX Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности, либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

9.2. Право оказания платных медицинских услуг Медицинской организации предусмотрено Уставом учреждения.

9.3. Платные услуги предоставляются только при согласии Пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

9.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии Лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

9.5. При оказании Пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После платной услуги Пациенту по его желанию, выдается медицинское заключение установленной формы.

9.6. Отношения между Женской консультацией и Пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

**X Ответственность за нарушение настоящих Правил**

10.1 В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил, работники Медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинской организации, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Медицинской организации, неисполнение законных требований работников Медицинской организации, причинение морального вреда работникам Медицинской организации, причинение вреда деловой репутации ГАУЗ «ЦВРТ ДЗМ», а также материального ущерба имуществу Медицинской организации, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.