Утверждаю

Главный врач ГБУЗ

«Центр медицинской профилактики

Департамента здравоохранения Москвы»

«11» января 2016 г.

**О.В. Филиппов**

**Правила внутреннего распорядка (поведения) для пациентов**

**ГБУЗ «Центр медицинской профилактики Департамента здравоохранения Москвы»**

**I. Общие положения.**

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

 Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ГБУЗ «Центр медицинской профилактики департамента здравоохранения Москвы», далее Центра

1. включают:
	* порядок обращения в центр;
	* права и обязанности пациента, а также иных посетителей центра;
	* порядок разрешения конфликтных ситуаций между центром и пациентом, а также иными посетителями центра;
	* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
	* порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
	* график работы центра и его должностных лиц;
2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в центре, а также иных посетителей центра.
3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей центра должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

**II. Порядок обращения пациентов в центр.**

**ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ В ГБУЗ «ЦМП ДЗМ».**

 Направление пациентов в ГБУЗ «ЦМП ДЗМ» осуществляется специалистами государственных медицинских организаций города Москвы (детских поликлиник, с оформлением направления по форме № 057/у-04, и выписки из медицинской карты амбулаторного больного (истории развития ребенка по форме 027/У).
Приём и вакцинация в ГБУЗ «ЦМП ДЗМ» проводятся по предварительной записи по телефонам регистратуры: **8-(499)-194-04-20**, **8-(499)-194-04-02**.
·

При обращении в ГБУЗ «ЦМП ДЗМ» пациенты (кроме, отъезжающих в зарубежные страны) должны иметь:
 - направление медицинской организации государственной системы здравоохранения города Москвы (форма 057/у-04) с указанием диагноза и цели консультации;
 - медицинский страховой полис;
 - подробную выписку из амбулаторной карты с указанием прививочного анамнеза и сведений об обследовании на туберкулёз (проба Манту, Диаскин-тест и др.);
 - для организованных детей – справку о профилактических прививках, полученную у медицинского работника;
 - результаты клинического анализа крови и общего анализа мочи давностью не более 1 месяца;
- при наличии хронического заболевания: данные лабораторных и функциональных исследований.

Медицинская помощь населению осуществляется в центре в будние дни с 8.30 до 19.00

 **При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента.** В регистратуру учреждения при первичном обращении на пациента заводится история развития ребенка (медицинская карта амбулаторного больного), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. **Медицинская карта пациента является собственностью центра и должна храниться в регистратуре.**

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и врачам педиатрам в центре осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефонному звонку.

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 получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

**III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей центра.**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
	* обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;
	* перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
	* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
	* отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
	* обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
	* сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
	* получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.
2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:
	* соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей 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;
	* предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
	* выполнять медицинские предписания;
	* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
	* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
	* Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
3. Посетители центра не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом центр (его работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей центра и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители центра считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.
4. Всем лицам, находящимся на территории центра, запрещается:
	* Распивать спиртные напитки, входить в центр в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
	* Самовольно проникать в служебные помещения центра.
	* Приносить в центр легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
	* Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
	* Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении центра.
	* Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

**IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и сотрудниками центра.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию или к дежурному администратору центра, в том числе в письменном виде.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема 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 приема граждан. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. 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.
4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию центра, направляется по электронному (почтовому) адресу, указанному в обращении.

**V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным законодательными актами.

**VI. График работы центра и ее должностных лиц.**

1. График работы центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы центра 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.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.

**Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.**