от «09» января 2024 г. № 37

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ.**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - "Правила") являются организационно - правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинской организацией.
2. Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной первичной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.
3. При обращении за медицинской помощью в ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО НА:
	* Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации.
	* Выбор врача и выбор медицинской организации
	* Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
	* Получение консультаций врачей-специалистов;
	* Облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
	* Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
	* Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
	* Отказ от медицинского вмешательства;
	* Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.
4. ПАЦИЕНТЫ ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» ОБЯЗАНЫ:
* Заботиться о сохранении своего здоровья.
* В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.
* При нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.
* Бережно относится к имуществу учреждения;
* Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании первичной медико-санитарной помощи;
* Уважительно относиться к другим пациентам;
* Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;
* Соблюдать тишину, чистоту и порядок
* Исполнять требования пожарной безопасности (при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу);
* Своевременно обращаться за медицинской помощью, соблюдать даты повторных явок. Являться на плановый прием в строго назначенное время;
* Незамедлительно информировать лечащего врача в случае ухудшения (изменения) самочувствия на фоне назначенного лечения для своевременного внесения изменений в план обследования и лечения;
* Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; своевременно и точно выполнять рекомендации и назначения врача, указания медицинского персонала при прохождении обследования и лечения, предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* Соблюдать правила подготовки к лабораторным, инструментальным исследованиям;
* Выполнять требования и предписания лечащего врача;
* Перед входом в кабинет врача отключить звук на мобильном устройстве.
* Соблюдать Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ».
1. В помещениях ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩЕНО:
* Находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде;
* Вести громкие разговоры, использовать ненормативную лексику при общении в поликлинике, допускать оскорбительные выражения в адрес персонала и посетителей.
* Проносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы, а также животных;
* Курение во всех помещениях учреждения, а также в непосредственной близости от зданий поликлиники;
* Распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
* Появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
* Приходить в поликлинику с животными;
* Использовать служебные телефоны поликлиники;
* Наносить ущерб имуществу учреждения;
* Проводить фото- и видеосъемку медицинских работников и прочего персонала, а также посетителей учреждения;
* Проводить аудиозапись без предварительного согласия сотрудника поликлиники;
* Нарушением режима и Правил внутреннего распорядка считается:
	+ неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
	+ несоблюдение требований и рекомендаций врача;
	+ прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
	+ одновременное лечение в другом медицинском учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
	+ отказ от направления или несвоевременная явка на медико-социальную экспертизу.
	+ грубое или неуважительное отношение к персоналу;
1. ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТА ВРАЧОМ.
* В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в установленном порядке прикрепляются к соответствующему структурному подразделению медицинской организации (филиалу).
* При необходимости оказания первичной медико-санитарной и первичной специализированной помощи пациенту, прикрепленному по заявлению о выборе медицинской организации на имя главного врача (согласно 323-ФЗ от 21.11.2011), пациент записывается на прием к врачу первого уровня:
* через инфомат, расположенные в холлах поликлиники,
* раздел «Услуги и сервисы» на mos.ru;
* сайт emias.info,
* службу записи на прием к врачам города Москвы +7(495) 539-30-00.
* При значительном ухудшении самочувствия и невозможности добраться до поликлиники самостоятельно, пациент обязан вызвать врача на дом по телефону 122 или 8(495)122-02-21.
* Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», его заместителем, адреса структурных подразделений учреждения и другую информацию пациент может получить в устной форме на стойке информации, наглядно - на информационных стендах и на сайте www.gp45.ru, а также по телефону централизованной справочной 122 или 8(495)122-02-21.
* При обращении пациента за медицинской помощью предъявление документа, удостоверяющего личность, обязательно (с целью идентификации пациента).
* При телефонном обращении в службу вызова врача на дом и записи на прием к врачам города Москвы необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе: ФИО, единый номер полиса оме, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ, паспортные данные, номер контактного телефона. Гражданин сообщает работнику саll-центра специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема.
* Гражданин может записаться на прием к врачу с помощью «Электронной
* регистратуры» инфомата. Внесение записи с использованием инфомата осуществляется по единому номеру полиса ОМС. Гражданин, после подтверждения его личности, должен выбрать специализацию врача, дату и время приема врача в соответствии с представленным расписанием.
* Запись гражданином на прием к врачу в электронном виде (Интернет-услуги
* «Электронная регистратура»), с целью получения первичной медицинской помощи может быть выполнена к врачу-терапевту, врачу общей практики (семейному врачу), врачу­ офтальмологу, врачу-хирургу, врачу-урологу, врачу-оториноларингологу. Запись
* гражданином на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 раз в день.
* Пациент имеет право отказаться от записи на прием к врачу с помощью тех же
* ресурсов, где осуществлялась запись на прием.
* Граждане, имеющие право внеочередного обслуживания, могут воспользоваться этим правом и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.
* Попасть на прием к врачам - специалистам второго уровня (невролог, кардиолог, аллерголог-иммунолог, пульмонолог, физиотерапевт, инфекционист, ревматолог, гастроэнтеролог, гериатр) пациент может по направлению врача-специалиста первого уровня. Направления на исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.
* При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан: являться на прием к врачу в назначенное время (день, час); соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.
* Пациент, опоздавший более чем на половину времени приема врача, диагностического исследования или лечебной процедуры по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения.
* При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.
* При отсутствии возможности явиться на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры по произведенной предварительной записи пациенту необходимо отменить запись через Портал, через мобильные приложения ЕМИАС, через интернет-ресурсы, подключенные к ЕМИАС.
* При задержке планового приема врачом по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной помощи иным пациентам, технические проблемы в работе ЕМИАС), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, либо прием в назначенный день с отсрочкой на время задержки.
* При возникновении сложностей в получении медицинской помощи, пациент может обратиться к дежурному администратору, при возникновении спорных вопросов при получении медицинского обеспечения - к заведующему филиалом лично или по телефонам:
* филиал № 1 - 8(499) 638-30-81
* филиал №1 травмпункт - 8(499) 458-91-87
* филиал №2 - 8(495) 638-30-82
* филиал №3 - 8(499) 638-30-54
* филиал №4 - 8 (499) 638-30-84
* филиал № 5 - 8(495) 638-30-83,
* филиал №6 - 8(499) 638-30-52
* а также по телефонам горячих линий: головное здание - 8(919) 726-63-11
* филиал №1 - 8(919) 727-97-12
* филиал№2 - 8(926) 672-82-14
* филиал №3 - 8(926) 672-84-47
* филиал №4- 8(926) 672-74-04
* филиал №5 - 8(926) 672-86-27
* Филиал №6 - 8 (916) 925-97-34
* К заместителю главного врача по медицинской части, заместителю главного врача по клинико-экспертной работе ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» по телефону 8(499) 638-30-50.
1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬПАЦИЕНТА.
* В период лечения в ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» пациент несет ответственность:
* В соответствии со ст.27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» за соблюдение предписанного режима, в том числе своевременность явки на прием к врачу, своевременность и полноту выполнения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе в период нахождения на листке нетрудоспособности.
* За полноту и своевременность предоставления лечащему врачу информации о состоянии своего здоровья, в т.ч. медицинских документов из других медицинских организаций (при их наличии), о хронических заболеваниях, перенесенных заболеваниях и операциях, наследственных заболеваниях, выявленных ранее противопоказаниях к применению лекарственных средств и проведению медицинских вмешательств.
* За соблюдение правил подготовки к лабораторным и инструментальным обследованиям.
* За последствия, вызванные несоблюдением лечебно-оздоровительного режима и назначений лечащего врача, которые могут негативно сказаться на состоянии здоровья пациента.
* Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарное - противоэпидемиологического режимов и санитарное - гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.