Приложение
УТВЕРЖДЕНЫ приказом
ФГБУ «НМХЦ им. Н.И. Пирогова»
Минздрава России
от 01.07.2021 № 129

Правила внутреннего распорядка для граждан, получающих медицинскую помощь в консультативно – диагностических центрах ФГБУ «НМХЦ им. Н.И. Пирогова» Минздрава России

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для граждан, получающих медицинскую помощь (далее – пациент) в консультативно - диагностических центрах ФГБУ «НМХЦ им. Н.И. Пирогова» Минздрава России (далее - КДЦ) являются документом, регламентирующим права и обязанности граждан при получении медицинской помощи, а также порядок пребывания пациента в КДЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех граждан, обратившихся в КДЦ, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом, прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в КДЦ;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и КДЦ;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы КДЦ и его должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре КДЦ и на официальном сайте http://www.pirogov-center.ru/.

1.5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Правил внутреннего распорядка предусматривается ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Порядок обращения пациентов в КДЦ.

2.1. Приём пациентов врачами - специалистами КДЦ проводится согласно предварительной записи. Запись на приём к врачам КДЦ осуществляется через регистратуру КДЦ, по многоканальному телефону 8(499) 464-03-03, через сервис «Личный кабинет» на официальном сайте http://www.pirogov-center.ru/.

Дата и время исследования или консультации могут быть изменены при возникновении непредвиденных/чрезвычайных обстоятельств и при необходимости оказания пациентам медицинской помощи в экстренной или неотложной форме.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент или его законный представитель должен обратиться в регистратуру КДЦ с целью оформления пропуска для посещения. Порядок пользования пропуском разъясняется сотрудником регистратуры, выдающим документ.

2.3. При первичном обращении оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее - медицинская карта), в которую, с письменного согласия на обработку персональных данных пациента или его законного представителя, вносятся сведения, предусмотренные действующими нормативными актами, необходимыми для получения медицинской помощи.

2.4. Медицинская карта является собственностью КДЦ, представление информации об оказанных медицинских услугах и заключениях, содержащихся в медицинской карте, осуществляется пациентам и их законным представителям в соответствии с действующим законодательством. Разъяснения о порядке получения информации предоставляются сотрудниками регистратуры КДЦ.

2.5. Информацию о графике работы КДЦ и его структурных подразделений, о врачах всех специальностей и времени их приёма, о порядке предварительной записи на приём к врачам и на лабораторно - диагностические исследования, информацию о правилах подготовки к исследованиям, стоимости услуг и порядке их оплаты, а также о времени и месте приёма главным врачом КДЦ и его заместителем, пациент может получить непосредственно в регистратуре и на информационных стендах в КДЦ, а также по многоканальному телефону 8(499) 464-03-03 и с помощью сервиса «Личный кабинет» на официальном сайте http://www.pirogov-center.ru/.

2.6. При невозможности явки пациентом для получения медицинских услуг в назначенное время по предварительной записи (опоздании на прием), возможен перенос даты и времени услуги, с учетом режима и расписания работы КДЦ, по предварительному согласованию в регистратуре КДЦ и по многоканальному телефону 8(499) 464-03-03.

2.7. При отмене приемов и исследований, назначенных по предварительной записи, в том числе при возникновении непредвиденных/чрезвычайных обстоятельств, информация об отмене и варианты замены сообщаются пациентам сотрудниками КДЦ по указанным при первичном обращении контактным данным.

2.8. Оказание медицинских услуг в КДЦ осуществляется при наличии оформленного информированного добровольного согласия на медицинские

вмешательства, в случае отказа от вмешательств, предусмотрено оформление бланка отказа, в соответствии с действующим законодательством.

2.9. В случае возникновения вопросов по организации приема врача или исследования в ходе оказания медицинских услуг в КДЦ, пациент обращается к администраторам регистратуры, при отсутствии удовлетворенности принятыми мерами – к руководству КДЦ.

2.10. Экстренная госпитализация пациентов, при наличии медицинских показаний, осуществляется с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников КДЦ, соблюдение ими этических и моральных норм;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача в рамках действующего законодательства;
- получение информации о дате, времени проведения и условиях оказания медицинских услуг в КДЦ, в том числе об их отмене при возникновении непредвиденных/чрезвычайных обстоятельств;
- замену даты и времени получения медицинских услуг с учетом режима и расписания работы КДЦ;
- получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- ознакомление с Прейскурантом на оказываемые платные медицинские услуги;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- обследование, лечение в КДЦ при условии оформления информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам КДЦ, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также руководству Центра;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 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 законодательством Российской Федерации.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы КДЦ;
- соблюдать правила внутреннего распорядка КДЦ для пациентов;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать требования санитарно - эпидемиологического режима;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях в целях качественного оказания медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- своевременно информировать сотрудников КДЦ, контакт - центра в случае опоздания на прием к врачу по записи, невозможности посетить прием, заблаговременно, до начала приема, в целях обеспечения бесперебойности лечебно – диагностического процесса;
- бережно относиться к имуществу КДЦ;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, сообщить об этом персоналу.

3.3. На территории КДЦ запрещается:

– пребывать на территории КДЦ с огнестрельным, газовым и холодным оружием, ядовитыми, радиоактивными, химическими и взрывчатыми веществами; спиртными напитками и иными предметами и средствами, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; находиться в служебных помещениях без разрешения;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

– оставлять малолетних детей без присмотра;

– курить в помещениях КДЦ и на прилегающей территории;

– запрещается доступ в здание и служебные помещения КДЦ лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной помощи.