

Общество с ограниченной ответственностью «Здравея»

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора ООО
«Здравея» 17.08.2015 № 13



ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов Общества с ограниченной ответственностью «Здравея»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Здравея» (далее - Клиника) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-XII (далее - Закон), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь 30 октября 2015 г. N 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники утверждаются приказом Директора и определяют:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы Клиники;
- ответственность Клиники.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов, обращающихся в Клинику за оказанием медицинских услуг.

1.4. Пациент либо его законный представитель знакомятся с Правилами устно.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В КЛИНИКУ

2.1. Каждый гражданин Республики Беларусь имеет право получить медицинскую помощь в государственной и негосударственной организации здравоохранения, у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих медицинскую деятельность, за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.

2.2. В Клинике Пациент получает медицинскую услугу у врача стоматолога по

своему выбору за счет собственных средств либо средств физических/юридических лиц.

2.3. Обращение пациента в Клинику за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи.

2.4. При обращении в Клинику у специалистов регистратуры пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов Клиники;
- о времени приема граждан по личным вопросам Директором Клиники, руководящими работниками УЗ «Брестская центральная поликлиника» и Управления здравоохранения Брестского облисполкома;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

2.5. При первичном обращении в регистратуру:

- пациент представляет документ, удостоверяющий личность;
- медицинский регистратор оформляет на пациента стоматологическую амбулаторную карту (ф. № 043/у-10). В нее вносятся следующие сведения:
 - фамилия, имя, отчество (полностью);
 - пол;
 - дата рождения (число, месяц, год);
 - номер контактного телефона;
 - адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
 - социальное положение;
 - место работы (службы, учебы).

2.6. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента осуществляется с письменного согласия его законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей.

Ознакомление с Правилами удостоверяется подписью Пациента в стоматологической амбулаторной карте пациента.

В момент оформления стоматологической амбулаторной карты, между пациентом и Клиникой заключается договор возмездного оказания услуг.

2.7. Перед оказанием медицинской услуги пациент знакомится с перечнем медицинских услуг, порядком их предоставления и действующим прецессурантом Клиники. Указанные документы находятся в регистратуре. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

2.8. Врач Клиники непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию пациенту, согласовывает его с пациентом, а также определяет их предварительную стоимость.

2.9. При проведении медицинских вмешательств пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

2.10. Оплата пациентом медицинских услуг производится по факту их оказания в регистратуре Клиники.

2.11. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту, производится его законными представителями – родителями, усыновителями или

попечителями.

Несовершеннолетние пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут производить оплату медицинских услуг с письменного согласия и по поручению своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей. Ответственность за оплату медицинских услуг несет лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

2.12. При обращении пациента в Клинику без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

2.13. Пациенту может быть отказано в приеме:

- при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при опоздании на прием к врачу более чем 10 минут;
- при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за сутки до времени приема) информирования сотрудников Клиники о невозможности явиться на прием;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг;
- лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

3.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении пациента в Клинику для получения медицинской помощи, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

3.2. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи при обращении в Клинику;
- выбор лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в Клинике в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющим реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья с его письменного согласия;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет

пациент;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Клиники;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники;

- обращение с жалобой к Директору Клиники, а также к руководящим работникам УЗ «Брестская центральная поликлиника», Управления здравоохранения Брестского облисполкома или в суд;

- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

Предоставление пациенту указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

3.3. Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

- уважительно относиться к работникам Клиники и другим пациентам;

- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;

- сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;

- бережно относиться к имуществу Клиники;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафу холла);

- своевременно являться на прием к врачу;

- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время, информировать сотрудников Клиники заблаговременно, но не позднее, чем за сутки;

- соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи при нахождении в Клинике, в том числе во время оказания медицинской помощи;

соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в Клинике;

- оплатить стоимость медицинских услуг по факту их оказания;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства

Республики Беларусь.

4.ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. Граждане имеют право на обращение в Клинику путем подачи письменных, или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Гражданин (его законный представитель) имеет право обратиться к Директору или иному должностному лицу Клиники с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденным приказом Директора.

4.2. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители Клиники должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

4.3. Письменное обращение подается в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации у медицинского регистратора с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента.

4.4. Письменные обращения должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

4.5. Замечания и (или) предложения пациент может внести в «Книгу замечаний и предложений», которая находится в регистратуре и предоставляется по первому требованию, а также отправить обращение на электронный адрес Клиники e-mail: zdraveja@mail.ru.

4.6. Ответ пациенту на обращение предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

4.7. В спорных случаях пациент имеет право обратиться к руководящим работникам УЗ «Брестская центральная поликлиника», Управления здравоохранения Брестского облисполкома или суд в порядке, установленном

законодательством Республики Беларусь.

5.ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациенту в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, или иным должностным лицом Клиники в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

По просьбе несовершеннолетнего пациента либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему пациенту предоставляется информация о состоянии его здоровья и выбранных методах оказания медицинской помощи в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния пациента.

5.2. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законным представителям, а в отношении лиц, по состоянию здоровья не способных к принятию осознанного решения, - супругу(ге) или близким родственникам.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6.ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из стоматологической амбулаторной карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения. Стоматологическая амбулаторная карта является собственностью Клиники и на руки пациенту не выдается.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность, являются

листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности. Клиника вышеуказанные документы не выдает.

7.ВРЕМЯ РАБОТЫ КЛИНИКИ

7.1. Время работы Клиники и её должностных лиц определяются правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РБ.

Режим работы Клиники:

- рабочие дни: понедельник - пятница с 9-00 до 20-00.
- выходные: суббота, воскресенье.

7.2. Предварительная запись на прием к врачам стоматологам, а так же за получением консультации, производится в регистратуре в рабочие дни с 9-00 до 20-00:

- при непосредственном обращении в Клинику;
- по телефону 53-94-94.

7.3. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан Директором Клиники размещена на информационном стенде. График личного приема и порядок предварительной записи на личный прием устанавливаются Директором Клиники.

8.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИНИКИ

Клиника несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказываемых медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента в пределах, установленных законодательством Республики Беларусь.