

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ООО «Медэлит»
27.07.2023 № 2023/07-27

Правила внутреннего распорядка ООО «Медэлит» для пациентов.

Глава 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила внутреннего трудового распорядка обязательны для всех пациентов, обращающихся для обследования и лечения в ООО «Медэлит» (далее - центр). Пациенты знакомятся с ними в регистратуре центра.

Глава 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «МЕДЭЛИТ»

При обращении в центр у сотрудников регистратуры пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов центра;
- о времени приема граждан по личным вопросам администрацией центра;
- о наличии и местоположении книги жалоб и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность.

В регистратуре центра при первичном обращении пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- серия и номер паспорта;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

Организация предварительной записи больных на прием к врачу в центре осуществляется при их непосредственном обращении, а также по телефону.

Информацию о времени приема врачей центра с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме, а также по телефону.

Приём пациента без предварительной записи (в порядке живой очереди) является исключением и возможен только в случае незанятости врача в приёме по предварительной записи.

При опоздании пациента на приём и занятости последующего времени другими пациентами, приём осуществляется в ближайшее возможное свободное время.

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 10 минут;
 - при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за 3 часа до времени приема) информирования сотрудников центра о невозможности явиться на прием;
 - при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.
- Перед оказанием медицинской услуги пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен центра.

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

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

Прием и лечение несовершеннолетнего пациента проводится с письменного согласия его законных представителей – родителей, усыновителей или попечителей.

Оплата пациентом медицинских услуг производится по факту их оказания в кассе центра. При оплате пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

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.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент должен обратиться в организацию здравоохранения, оказывающую скорую (неотложную) медицинскую помощь.

В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию центра.

Глава 3 ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В ЦЕНТРЕ

При нахождении в центре пациенты обязаны строго соблюдать правила внутреннего распорядка.

В центре запрещается: курить; посещать центр в нетрезвом состоянии; бросать марлю, вату и другие предметы в унитаз и на пол; запрещено рисовать на тротуарной плитке под окнами центра.

В случае нанесения ущерба центру, пациенты обязаны в установленном порядке возместить причиненный материальный ущерб. Факт причиненного ущерба оформляется комиссионно, в присутствии пациента или его родственников проводится оценка нанесенного ущерба с выставлением счета для уплаты или возмещения равноценным товаром. В случае отказа причиненный ущерб возмещается в судебном порядке.

В период введения в центре санитарно-противоэпидемических мероприятий посещения разрешены в средствах индивидуальной защиты (маски).

Лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения медицинские услуги не оказываются.

Глава 4 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

При нахождении в центре пациент **имеет право** на:

уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации ее лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

квалифицированную и специализированную медицинскую помощь в рамках и объемах, входящих в перечень обязательной медицинской помощи;

обследование, лечение в центре в надлежащих санитарно-гигиенических условиях;

облегчение боли, связанной с заболеваниями и (или) медицинским вмешательством доступными способами и средствами;

добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; при этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент;

сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте ее обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;

подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности центра.

Пациент обязан:

своевременно явиться на прием к врачу, при отсутствии возможности по любым причинам посетить врача в назначенные дату и время - сообщить об этом сотрудникам регистратуры любым доступным способом заблаговременно, не позднее чем за 3 часа;

оплатить стоимость медицинских услуг по факту оказания услуг;

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

своевременно обращаться за медицинской помощью;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи (за оскорбление медицинского работника пациент может быть привлечен к административной и уголовной ответственности);

представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

выполнять медицинские предписания;

сотрудничать с врачом на всех этапах медицинской помощи;

соблюдать правила внутреннего распорядка центра для пациентов и бережно относиться к имуществу центра;

соблюдать общие правила поведения в общественных местах;

уважительно относиться к другим пациентам, не допускать конфликтных ситуаций;

соблюдать требования пожарной безопасности, предусмотренные «Общими требованиями пожарной безопасности к содержанию и эксплуатации капитальных строений (зданий, сооружений), изолированных помещений и иных объектов, принадлежащих субъектам хозяйствования», утвержденные Декретом Президента Республики Беларусь от 23 ноября 2017 года № 7 «О развитии предпринимательства» и «Инструкцией о пожарной безопасности ООО «Медэлит», утвержденной директором центра.

При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить персоналу центра.

Глава 5

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «МЕДЭЛИТ» И ПАЦИЕНТОМ

В случае неудовлетворенности качеством медицинского обслуживания пациент (его законный представитель) может обратиться устно или письменно непосредственно к директору (заместителю) центра.

В случае письменного обращения, вопросы должны быть четко сформулированы, содержать конкретную информацию, обращение содержать подпись гражданина, с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), дату. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

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

Глава 6

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту, а в отношении:

несовершеннолетних - одному из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей (законным представителям);

лиц, признанных в установленном порядке недееспособными - их опекунам;

лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения - супругу (супруге) или одному из близких родственников (родителям, совершеннолетним детям, родным братьям (сестрам), внукам, деду (бабке)).

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

Информация о состоянии здоровья пациента излагается лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

По просьбе несовершеннолетнего либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему 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.

Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи, составляют врачебную тайну.

Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, без согласия пациента или лиц, указанных в пункте первом настоящей главы, допускается по запросу указанных в ст.46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» органов (организаций, учреждений) осуществляется в письменной форме и (или) в виде электронного документа, оформленного в

соответствии с законодательством Республики Беларусь об электронных документах и электронной цифровой подписи.

Глава 7

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

На основании Указа Президента от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» информация о состоянии здоровья пациента в виде справки о состоянии здоровья или выписки из медицинских документов выдается по письменному заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего личность в течение 5-ти дней со дня обращения. Амбулаторная карта является собственностью центра и на руки пациенту не выдается.

Глава 8

ВРЕМЯ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Время работы центра:

Понедельник-пятница- 7.00-21.00;

Суббота-8.00-18.00

Воскресенье-8.00-16.00.

Время работы ООО «Медэлит» и его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка.

Прием населения (пациентов и родственников) по личным вопросам осуществляют:

Директор ООО «Медэлит» - первая, третья среда месяца с 9.00 до 13.00;

заместитель директора - вторая, четвертая среда месяца с 9.00 до 13.00.

Глава 9

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Центр 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.