

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов ООО "ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» (далее - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-ХІІ (далее – Закон), Типовых правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждаемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь, иных нормативных правовых актов.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» (далее - Центр) утверждаются приказом директора ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» и регламентируют:

-права и обязанности пациента и его законного представителя (далее – Представитель). Под законными представителями понимаются родители, усыновители, опекуны или попечители;

-порядок обращения Пациента в Центр;

-порядок разрешения спорных ситуаций между Центром и Пациентом;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или его Представителю.

1.3. Правила размещаются в холле Центра в доступном для пациентов месте, а также на сайте www.lubimydoctor.by

1.4. Правила обязательны для всех Пациентов (их Представителей), обращающихся в Центр.

1.4. Пациент (его Представитель) знакомятся с Правилами устно.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении Пациента (его Представителя) в Центр для получения услуг, Пациент (его Представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

2.2. Пациент (его Представитель) имеет право на:

- получение медицинской помощи при обращении в Центр;

- выбор лечащего врача при планировании обращения в Центр;

- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

- пребывание в Центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Центра;

- получение в доступной форме информации о состоянии здоровья Пациента, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о

квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии здоровья Пациента с его письменного согласия (за исключением законных Представителей);

- сохранение работниками Центра в тайне информации о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении (за исключением законных Представителей), за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние здоровья несет Пациент (его Представитель). Пациент (его Представитель) обязаны оформить отказ от оказания медицинской помощи письменно;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Центра с согласия Представителя на медицинское вмешательство;

- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь; - подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР».

Предоставление Пациенту (Представителю) указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

2.3. Пациент (его Представитель) обязан:

- заботиться о здоровье Пациента и принимать меры к его сохранению, укреплению и восстановлению;

- уважительно относиться к работникам Центра 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 заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, 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;

- соблюдать правила внутреннего распорядка для Пациентов ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР», бережно относиться к имуществу Центра;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафу холла и не входить в верхней одежде в кабинет врача в осенне-зимний период, выключить мобильный телефон при посещении кабинетов Центра);

- своевременно явиться на прием к врачу;

- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Центра заблаговременно;
- производить оплату медицинских услуг в порядке 100-процентной предварительной оплаты, за исключением медицинских услуг по оториноларингологии, ультразвуковой диагностике, оплата которых производится по факту оказания услуг;
- обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка у Пациента (его Представителя);
- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

2.4. Лица при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия (запах алкоголя изо рта, шаткая походка, расширенные зрачки, нарушение речи) не обслуживаются.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) В ЦЕНТР

3.1. Пациент получает медицинскую услугу у врача Центра по выбору и за счет средств законных представителей.

3.2. Обращение Пациента в Центр за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи.

3.3. Запись на прием к врачу производится

- при непосредственном обращении в Центр;
- по телефонам
+375 29 324 55 33
+375 33 324 55 33
+375 25 724 55 33
+375 17 325 55 33
- с помощью сайта www.lubimydoctor.by.

3.4. При обращении Пациента в Центр без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время других пациентов.

3.5. В регистратуре ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» при первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- возраст;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным регистрации;
- контактные телефоны Представителей;
- дата/время заведения медицинской карты.

Ответственность за достоверность предоставляемой информации целиком и полностью лежит на законном представителе Пациента.

3.6. При необходимости получения неотложной помощи, ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» рекомендует Пациенту обращаться в учреждения здравоохранения, оказывающие неотложную помощь.

3.7. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к директору ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» согласно графика приема граждан, утвержденного руководителем: понедельник с 16.00 до 18.00.

3.8. Пациенту (его Представителю) может быть отказано в приеме:

- при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента (с случае отсутствия предварительной записи);
- при регулярном несоблюдении рекомендаций врача;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.

3.9. При обращении в Центр у специалистов регистратуры пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР»;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Центра, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Комитета по здравоохранению Мингорисполкома;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о ближайших и дежурных аптеках;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

3.11. Пациенты, опоздавшие на прием более, чем на 10 минут, принимаются по мере возникновения такой возможности у врача. Сотрудникам Центра запрещено вносить изменения в график приема по причине задержек, возникающих по вине кого-либо из пациентов.

3.12. Медицинская помощь может быть оказана анонимно гражданам Республики Беларусь в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Гражданам Республики Беларусь в Центре может оказываться анонимно следующая медицинская помощь:

- обследование на наличие инфекций, передающихся половым путем;
- обследование на наличие антител к вирусу иммунодефицита человека;
- дерматовенерологическая помощь, в том числе лечение инфекций, передающихся половым путем, кроме сифилиса, гонореи, вируса иммунодефицита человека (Инструкция о порядке и условиях оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи анонимно, утвержденная Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012 N 111).

3.13. Перед оказанием медицинской услуги Пациент (его Представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Центра. Указанные документы находятся в холле Центра в доступном для

пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

3.14. Прием и лечение несовершеннолетнего Пациента производится с согласия его законных представителей - родителей, усыновителей опекунов или попечителей и только в их присутствии.

3.15. При возникших неотложных ситуациях, требующих незамедлительного вмешательства, врач имеет право задержки приема следующего Пациента по расписанию вследствие производственной необходимости, с обязательным уведомлением следующего по расписанию Пациента. При этом время приема Пациента должно соответствовать нормам времени, утвержденным в Центре.

3.16. При проведении медицинских вмешательств Пациент (его Представитель) подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

3.17. Врач Центра со специализацией «оториноларингология» «УЗ-диагностика» может непосредственно при приеме конкретизировать перечень медицинских услуг, необходимых Пациенту по показаниям, согласовывать его с Пациентом (его Представителем).

3.18. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту производится его законными представителями – родителями, усыновителями, опекунами или попечителями по факту в кассу Центра. Оплата производится в порядке 100-процентной предварительной оплаты, за исключением услуг по оториноларингологии, ультразвуковой диагностике, оплата которых производится по факту оказания услуг. По желанию пациента (его Представителя) предоставляется отчет о оказанных услугах в форме копии чека.

3.19. При оплате пациентом (его Представителем) медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

3.20. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его Представитель), должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

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

Гражданин (его Представитель) имеет право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Центра с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденному приказом директора ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР».

4.2. При устном обращении гражданин (его Представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители 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 секретаря приемной с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента. При отсутствии секретаря письменное обращение передается непосредственно администратору с проставлением последней даты получения обращения и личной подписи.

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. Электронные обращения, поступившие на адрес электронной почты Центра должны содержать:

- наименование и (или) адрес Центра 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;
- адрес электронной почты заявителя.

4.6. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у администраторов на рецепции и предоставляется Пациентам по первому требованию.

Реквизиты книги "Дата внесения замечания и (или) предложения", "Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина", "Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), контактный телефон", "Содержание замечания и (или) предложения" заполняются гражданином.

4.7. Ответ Пациенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в организации (внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений), а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь.

4.8. Ответ Пациенту на письменное обращение с требованием о возврате уплаченной стоимости за некачественно оказанные медицинские услуги подлежит рассмотрению в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст.33 Закона « О защите прав потребителей» от 09.01.2002г № 90-3 в ред. Закона от 29.10.2015г № 313-3).

4.9. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациенту (его Представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом или иным должностным лицом Центра 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 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.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законным представителям.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента (его Представителя) 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 медицинской карты (истории развития ребенка - ф.112) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения. Медицинская карта (история развития ребенка - ф.112) является собственностью Центра и на руки Пациенту (его законному Представителю) не выдается.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность, являются листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности. Порядок и условия выдачи пациентам листков

нетрудоспособности определяются «Положением о порядке выдачи листков нетрудоспособности в ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР».

7. ВРЕМЯ РАБОТЫ «ЦЕНТРА» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

7.1. Центр ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» работает ежедневно.

В ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» установлен следующий режим работы:
будние дни:

время начала работы ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР»: 8.00;

время окончания работы ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР»: 21.00.

суббота и воскресенье:

время начала работы ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР»: 9.00;

время окончания работы ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР»: 19.00.

ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» работает в будние и выходные дни (суббота, воскресенье) без обеденного перерыва.

ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» не работает или работает по сокращенному режиму работы в государственные праздники и праздничные дни, установленные и объявленные Президентом Республики Беларусь нерабочими и в иных случаях, определенных отдельным приказом директора ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР», с уведомлением в срок не позднее 10 (десяти) дней до наступления такого периода работников ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» и обратившихся и потенциальных пациентов.

7.2. Информация о времени работы Центра и времени приема его должностных лиц вывешивается на видном месте в холле Центра и на сайте www.lubimydoctor.by.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

8.1. 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.