

Приложение 2
УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ООО «ЛОДЭ»
от 11.06.2020 № 01-04/88

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЛОДЭ»

ПРАВИЛА

« 11 » 06 2020г. № П-44

г. Минск

**ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ООО «ЛОДЭ»
ПО АДРЕСУ пр. ПОБЕДИТЕЛЕЙ, 133**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра ООО «ЛОДЭ» по адресу пр. Победителей, 133 (далее - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-XII (далее – Закон), Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов и размещаются в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте, а также на сайте www.lode.by.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра ООО «ЛОДЭ» по адресу пр. Победителей, 133 (далее - Медицинский центр) утверждаются приказом директора ООО «ЛОДЭ» и регламентируют:

- права и обязанности пациента и его законного представителя (далее пациент). Под законным представителем понимаются родители, усыновители, опекуны или попечители;
- порядок обращения пациента в Медицинский центр;
- порядок разрешения спорных ситуаций между Медицинским центром и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов (их законных представителей), обращающихся в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг.

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

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении пациента (его законного представителя) в Медицинский центр для получения медицинской помощи, пациент (его законный представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

2.2. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор(замену) лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в Медицинском 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 Медицинского центра;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, 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 его здоровья, с его письменного согласия (за исключением законных представителей);
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент (его законный представитель);
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра с его согласия на медицинское вмешательство;
- 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.

2.3. Пациент (его законный представитель) обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам Медицинского 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 Медицинского центра, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе или в шкафах в холлах, не входить в верхней одежде в кабинет врача, выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг);
- своевременно явиться на прием к врачу;
- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время, информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, но не позднее чем за сутки;
- производить оплату медицинских услуг в порядке 100% предварительной оплаты, по следующим медицинским услугам:
 - консультативный прием врачей-специалистов;
 - услуги процедурного кабинета, в т.ч. прививки, инъекции;
 - услуги по ультразвуковой диагностике;
 - услуги кабинета функциональной диагностики: СМАД, ХОЛТЕР, ЭКГ;
 - лабораторные исследования;
- производить оплату медицинских услуг с применением манипуляций по факту их оказания;
- обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

2.4. Лица при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия не обслуживаются.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

3.1. Пациент получает медицинскую услугу у врача Медицинского центра за счет собственных средств, средств законного представителя, либо средств физических/юридических лиц.

3.2. Обращение пациента (его законного представителя) в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу.

3.3. Запись на прием к врачу производится:

- 1) при непосредственном обращении в Медицинский центр;
- 2) по телефонам call-центра 111; (017) 293-98-00, (029) 638-30-03, (029) 270-10-03;
- 3) с помощью сайта www.lode.by рубрика «Записаться на прием».

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

3.5. Пациенту (его законному представителю) может быть отказано в приеме:

- при полной записи к врачу;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при опоздании на прием к врачу более 5 минут;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.

3.6. При обращении в Медицинский центр у специалистов регистратуры пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЛОДЭ»;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

3.7. При обращении пациент (его законный представитель) представляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор Медицинского центра регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета. При регистрации вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью) пациента;
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес и номер контактного телефона пациента (законного представителя).

3.8. При обращении пациента к врачам-специалистам для получения консультации Пациенту выдается консультативное заключение.

3.9. Заключение пациентом (его законным представителем) договора с Медицинским центром по программам на оказание комплекса услуг производится:

3.9.1. для взрослого населения - в отделе клиентского сервиса по адресу пр.Независимости,58а, каб. 98, тел. (017)293-90-00; (029) 667-61-11;

3.9.2. для детского населения – в отделе клиентского сервиса по адресу ул.Гикало,1, 2 этаж, каб. 300 , тел. (017)293-90-93, (029) 196-71-11.

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

Гражданам Республики Беларусь в Медицинском 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).

3.11. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы находятся в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

3.12. При возникших неотложных и сложных 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 Медицинском центре.

3.13. Врач Медицинского центра непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, необходимых пациенту, согласовывает его с пациентом (его законным представителем), а также определяет их предварительную стоимость и озвучивает пациенту (его законному представителю).

3.14. При проведении медицинских вмешательств пациент (его законный представитель) подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство. Перечень простых медицинских вмешательств приведен в Постановлении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «ОБ установлении перечня простых медицинских вмешательств»

3.15. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента без сопровождения законных представителей производится с письменного

согласия его законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей.

3.16. 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.

3.17. При заключении пациентом договора с Медицинским центром по программам на оказание комплекса медицинских услуг, оплата производится непосредственно в отделе клиентского сервиса на условиях, определенных договором.

3.18. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдается кассовый чек.

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

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

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

Гражданин (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Медицинского центра с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденному приказом директора ООО «ЛОДЭ».

4.2. При устном обращении гражданин (его законный 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 директора ООО «ЛОДЭ» с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента. При отсутствии секретаря письменное обращение передается непосредственно старшему администратору с проставлением последним 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 Медицинского центра, должны содержать:

наименование и (или) адрес Медицинского 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 старшего администратора (2й этаж, каб. 210) 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), 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 (п.3 ст.17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

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 Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-з «О защите прав потребителей» в редакции Закона Республики Беларусь от 29.10.2015 № 313-З «О внесении изменений и дополнения в некоторые законы Республики Беларусь по вопросам осуществления торговли физическими лицами, не осуществляющими предпринимательскую деятельность»).

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 законному представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом Медицинского центра в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Информация 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. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ПАЦИЕНТУ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

6.1. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению пациента в виде выписки из амбулаторной карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения. Амбулаторная карта является собственностью Медицинского центра и на руки пациенту 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 «ЛОДЭ».**

7. ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА.

7.1. Медицинский центр работает ежедневно:

Будние дни - с 7.30 до 21.00,
суббота - с 8.00 до 21.00,
воскресенье - с 9.00 до 20.00,
праздничные дни - с 9.00 до 16.00.

В период с 1 июня по 31 августа:

Будние дни - с 7.30 до 20.00,
суббота - с 8.00 до 20.00,
воскресенье - с 9.00 до 16.00.

7.2. Информация о времени работы Медицинского центра и времени приема его должностных лиц вывешивается на видном месте в холле Медицинского центра и на сайте www.lode.by в разделе «Центры».

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

8.1. Медицинский 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.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора



Д.Л. Дашковский

Заведующий медицинским центром
по пр. Победителей, 133



С.В. Дечко

Ведущий юрисконсульт



Т.В. Лавринчик