

Частное унитарное предприятие
«ДИМЕДА»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Частного
унитарного предприятия
«ДИМЕДА»



М.Ю.Авраменко

11 2022

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОСЕТИТЕЛЕЙ)
МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА
ЧАСТНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ
«ДИМЕДА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) медицинского отделения Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» (далее – Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 №2435-ХІІ (далее по тексту – 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.

1.2. Правила утверждаются приказом директора Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» и регламентируют:

- права и обязанности пациента (посетителя) и/или его законного представителя (законным представителем являются: родители, усыновители, опекуны или попечители);

- порядок обращения пациента (посетителя) (его законного представителя) в медицинский центр Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА»;

- порядок разрешения спорных ситуаций между Частным унитарным предприятием «ДИМЕДА» и пациентом (посетителем) и/или его законным представителем;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (посетителю) и/или его законному представителю.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов (посетителей) и их законных представителей, обращающихся в медицинский центр Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» за оказанием медицинских услуг.

1.4. В целях ознакомления пациентами (посетителями) и их законными представителями настоящие Правила размещаются в вестибюле медицинского центра в доступном для пациентов месте, а также на сайте.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА (ПОСЕТИТЕЛЯ) И ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ

2.1. При обращении пациента (посетителя) и/или его законного представителя в медицинский центр Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» для получения медицинской помощи, пациент (посетитель) и/или его законный представитель пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

2.2. Пациент (посетитель) и/или его законный представитель имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор (замену) лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в медицинском центре Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» 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 Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА»;
- 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 (с его согласия), всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА»;
- на отзыв в любое время без объяснения причин своего согласия на обработку своих персональных данных;
- 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 (посетитель) и/или его законный представитель обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» и другим пациентам (посетителям);
- 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 (посетителей) медицинского центра Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА», бережно относиться к имуществу данного медицинского центра;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе, не входить в верхней одежде в медицинские кабинеты,
- в соответствии с подп. 5.1 п. 5 Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 04.06.2001 № 834 не допускать посещения медицинского центра с домашними животными (исключение – собаки-поводыри до вызова сопровождающего работника центра);
- выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг;
- своевременно приходить на прием к специалистам медицинского центра Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА»;
- при невозможности явиться на прием в назначенное время, заблаговременно не позднее, чем за сутки до назначенного приема информировать об этом сотрудников медицинского центра Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА»;
- производить оплату медицинских услуг по факту оказания медицинской услуги (за исключением лабораторных исследований – оплачиваются предоплатой) в соответствии с действующим прейскурантом на медицинские услуги в белорусских рублях за наличный расчет, банковской картой, через кассовый суммирующий аппарат или по безналичному расчету, согласно условиям предварительно заключенного договора на дату оказания услуги;
- обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского или белорусского языка;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

2.4. Лицам при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия медицинские услуги не оказываются.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ПОСЕТИТЕЛЯ) И/ИЛИ ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР ЧАСТНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «ДИМЕДА»

3.1. Пациент (посетитель) получает медицинскую услугу в медицинском центре Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» за счет собственных средств, средств законного представителя, либо средств физических/юридических лиц.

3.2. Обращение пациента (посетителя) и/или его законного представителя в медицинский центр Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» на прием к врачу (специалисту) производится посредством предварительной записи. Запись на прием производится:

- при непосредственном обращении пациента к администратору;

- по телефонам регистратуры медицинского центра:

+375 (17) 270- 75 - 98;

+375 (17) 270 - 75 - 96;

+375 (44) 597 66 85 (A1);

+375 (44) 597 52 73 (A1);

- по оставленной заявке на сайте www//dimedamed.by

- по оставленной заявке на сайте www.103.by;

- посредством мессенджеров :

Viber (+375 (44) 597 66 85)

Telegram (+375 (44) 597 66 85)

WhatsApp (+375 (44) 597 66 85)

Instagram (dimedamed)

При обращении в медицинский центр Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» пациент (посетителя) и/или его законный представитель предоставляет паспорт или другой документ, удостоверяющий личность пациента (вид на жительство, удостоверение беженца).

3.4. При первичном обращении администратор принимает письменное согласие пациента (законного представителя) на обработку персональных данных, оформляет договор оказания платных медицинских услуг, медицинскую карту амбулаторного больного и регистрирует пациента в электронной базе «1С». При регистрации вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество пациента,

- пол,

- дата рождения (число, месяц, год),

- адрес места проживания (места пребывания) и номер контактного телефона пациента (его законного представителя):

- адрес электронной почты (по желанию).

- паспорт (вид на жительство, удостоверение беженца) – для изготовления администратором сканированной электронной копии.

3.5. При первичном обращении в медицинском центре Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» пациента (его законного представителя) с целью проведения лабораторных и (или) инструментальных исследований администратор регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета, оформляет договор оказания платных медицинских услуг и письменное согласие на обработку персональных данных (с внесением данных пациента и оставлением личной подписи). Медицинская карта амбулаторного больного (форма №025/у-07) администратором не оформляется.

3.6. При первичном обращении пациентов (посетителей) в медицинский центр Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» для оказания платной консультативной помощи администраторами заводится медицинская карта амбулаторного пациента по форме № 025/у-07, либо стоматологическая амбулаторная карта по форме № 043/у-10.

3.6. При обращении пациента (посетителя) в медицинском центре Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

3.7. Пациенту (посетителю) (его законному представителю) может быть отказано в приеме в следующих ситуациях:

- при полной записи к врачу (специалисту);
- при несоблюдении рекомендаций врача (специалиста);
- при опоздании на прием к врачу (специалисту) более чем на 10 минут;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг;
- при наличии случаев неявки на прием в медицинском центре Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» без уважительной причины и без предупреждения 2 и более раз.

3.8. При обращении в медицинском центре Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» у администраторов пациент (посетителю) (его законный представитель) может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) Частное унитарное предприятие «ДИМЕДА»;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА»

- о местоположении книги замечаний и предложений;
- о содержании договора на оказание платных медицинских услуг.

3.9. Перед оказанием медицинской услуги пациент (посетитель) (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА». Указанные документы находятся в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам за счёт Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» не допускается. В целях детальной информированности пациента о возможной стоимости медицинских услуг, по просьбе пациента (его законного представителя) администратор и, (или) врач Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» может выставить счет на запланированный объем работ (услуг).

3.10. Врач Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» 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).

3.11. Амбулаторный прием пациента может проводиться в присутствии лиц, являющихся законными представителями или других лиц при получении разрешения пациента.

3.12. После медицинского осмотра на руки пациенту (его законному представителю) врач выдает консультативное заключение, заверенное личной подписью и печатью врача, в котором указывается: диагноз, рекомендации по дополнительным обследованиям, необходимым консультациям смежных специалистов, лечение с указанием дозы, кратности приема лекарственных препаратов и длительности приема, осуществляется выписка рецептов на назначенные лекарственные средства (в случае их реализации по рецептам врачей), дата повторного осмотра.

При необходимости выдаются направления на лабораторные и инструментальные исследования.

В случае необходимости оказания неотложной медицинской помощи в стационарных условиях пациенту выдается направление в приемное отделение профильной организации здравоохранения для решения вопроса о госпитализации.

Медицинская транспортировка пациента, находящегося в тяжелом состоянии и нуждающегося в интенсивной терапии, осуществляется с

согласия пациента либо законного представителя в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае отказа пациента либо его законных представителей от медицинской транспортировки ответственный за ее проведение медицинский работник Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА», принявший решение о ее проведении, либо организации, осуществляющей транспортировку:

разъясняет в доступной форме пациенту либо его законному представителю возможные последствия такого отказа для жизни и здоровья пациента;

совершает запись об отказе от медицинской транспортировки в медицинских документах пациента, подписывает ее, а также представляет для подписания пациенту или его законному представителю. В случае отказа пациента или его законного представителя от подписания этой записи составляет акт, который должен быть подписан не менее чем тремя работниками Частное унитарное предприятие «ДИМЕДА» и приобщает его к медицинской документации пациента;

обеспечивает при необходимости передачу информации о пациенте, отказавшемся от медицинской транспортировки, в организацию здравоохранения, осуществляющую его постоянное медицинское наблюдение;

выполняет иные требования, установленные законодательством Республики Беларусь.

3.13. Выписка рецептов на лекарственные препараты, выдача направлений на инструментальные обследования (УЗИ, МРТ, РКТ и др.) рекомендации по проведению инструментальных методов исследования вносятся в консультативные заключения пациентов и в медицинскую карту амбулаторного пациента осуществляется на приеме у врача в день обращения пациента, о чем вносится запись в Медицинскую карту амбулаторного больного (стоматологическую амбулаторную карту).

3.14. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (необходимость оказания неотложной медицинской помощи пациенту, сложный клинический случай и др.), повлекших удлинение приема пациента, допускается задержка начала приема следующего пациента до 15 минут, о чем врач обязан проинформировать ожидающего пациента.

3.15. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом (его законным представителем). Отметка о согласии на простое

медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его. Отметка об отзыве согласия на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия совершеннолетнего пациента (его законного представителя).

3.16. Перед проведением медицинского, в том числе хирургического, вмешательства в Частное унитарное предприятие «ДИМЕДА» пациент обязан предоставить врачу результаты рекомендованных предварительных лабораторных, инструментальных исследований и консультаций профильных специалистов.

3.17. В Частном унитарном предприятии «ДИМЕДА» оказывается плановая медицинская помощь.

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

3.19. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдается факсимильный чек и акт выполненных работ.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЧАСТНЫМ УНИТАРНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ «ДИМЕДА» И ПАЦИЕНТОМ (ПОСЕТИТЕЛЕМ) (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ)

4.1. Граждане имеют право на обращение в Частное унитарное предприятие «ДИМЕДА» 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 Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденному приказом директора Частное унитарное предприятие «ДИМЕДА».

Личный прием граждан директором осуществляется в 1-ю и 3-ю среду месяца по адресу: ул. Петра Мстиславца. д. 8-398, пом. 10: с 10.00. до 13.00.

Личный прием граждан главным бухгалтером во 2-й и 4-й четверг по адресу: ул. Петра Мстиславца. д. 8-398, пом. 10: с 12.00. до 13.00.

Запись на личный прием осуществляется по телефону +375 17 270-96-50 (270-78-96)

(понедельник - пятница: с 9.00 до 16.00).

4.2. В целях повышения качества обслуживания посетителей в Частном унитарном предприятии «ДИМЕДА» осуществляется видеонаблюдение в соответствии с Положением о видеонаблюдении, утвержденным директором.

4.3. При устном обращении гражданин (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность пациента (вид на жительство, удостоверение беженца). Законные представители пациента 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.

4.4. 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 подаваться 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 Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА», должны содержать:

- 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 по адресу деятельности: ул. Петра Мстиславца. д. 8-398, пом. 10:

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 № 300-3 «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 (ч. 1 ст. 33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей» в редакции Закона Республики Беларусь от 29.10.2015 № 313-3 «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 ПАЦИЕНТУ (ПОСЕТИТЕЛЮ), (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ)

5.1. Пациенту (его законному представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, заведующим

отделением или иным должностным лицом Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» 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, подав об этом соответствующее письменное согласие (запрет).

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, - с согласия супругу (ге), опекунам или близким родственникам (родителей, совершеннолетних детей, родных братьев (сестер), внуков, деда (бабки).

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

6. РЕЖИМ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ЧАСТНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «ДИМЕДА»

6.1. Медицинская помощь пациентам оказывается в Частном унитарном предприятии «ДИМЕДА» по адресу: ул. Петра Мстиславца. д. 8-398

6.2. Режим работы медицинского отделения Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА»:

понедельник - пятница: с 08.00 до 20.00,

суббота - воскресенье: с 09.00 до 18.00.

1 января - выходной день

Режим работы медицинского отделения Частного унитарного предприятия «ДИМЕДА» может изменяться решением директора в зависимости от производственной необходимости.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

7.1. Частное унитарное предприятие «ДИМЕДА» 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.