

Общество с ограниченной
ответственностью
«Апрель-клиник»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
И.Д. Шилейко
«29» декабря 2017 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ стоматологического центра «Апрель-клиник»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка стоматологического центра «Апрель-клиник» разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 г № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

Для целей настоящих Правил внутреннего распорядка используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов стоматологического центра «Апрель-клиник» определяют порядок обращения пациента в организацию здравоохранения, права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок осуществления административных процедур; информацию о перечне услуг и порядке их оказания; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка стоматологического центра «Апрель-клиник» распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и лечение в стоматологическом центре.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов стоматологического центра «Апрель-клиник» размещаются в общедоступных местах на информационных стендах. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

2. Порядок обращения пациента в стоматологический центр «Апрель-клиник»

2.1. Стоматологический центр «Апрель-клиник» является медицинским учреждением, оказывающим стоматологическую помощь пациентам в амбулаторных условиях.

2.2. В стоматологическом центре оказывается стоматологическая помощь на платной основе гражданам Республики Беларусь, вне зависимости от их места жительства (места пребывания), а также иностранным гражданам и лицам без гражданства в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

2.3. Для удобства пациентов осуществляется предварительная запись к врачам-специалистам. Записаться на прием можно по телефонам: **+375(29,33,25) 637-11-00, +375(17) 511-61-51.**

При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона.

2.4. При обращении пациента в стоматологический центр по острой боли (без предварительной записи) прием пациента осуществляется в течение 1 (одного) часа при условии наличия свободного лечащего врача.

2.5. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес, место работы.

Медицинская карта пациента является собственностью стоматологического центра и хранится в регистратуре.

2.6. Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач, в соответствии с установленными стандартами и порядками оказания медицинской помощи.

2.7. В случае наличия необходимости оказания пациенту дополнительной медицинской помощи, а также дополнительных диагностических мероприятий при отсутствии технических возможностей для их осуществления в стоматологическом центре «Апрель-клиник», лечащий врач решает вопрос о направлении пациента для консультации или обследования в иные организации здравоохранения.

2.8. При обращении пациента в стоматологический центр оформляется согласие пациента на медицинское вмешательство и на рентгенологическое исследование путем внесения соответствующих сведений в медицинские документы и подписания их пациентом либо его законным представителем.

2.9. При отказе пациента от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, ему либо его законному представителю врачом в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия.

Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем.

2.10. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях наличия у пациента медицинских противопоказаний, нахождения пациента в состоянии опьянения, некорректного поведения по отношению к персоналу, неоднократных опозданий на прием, при предоставлении неполных или недостоверных сведений, связанных со здоровьем, при несоблюдении пациентом предписаний лечащего врача или правил внутреннего распорядка стоматологического центра, если не произведена оплата оказанных услуг в соответствии с условиями договора.

2.11. В случае опоздания пациента на прием по предварительной записи более чем на 20 минут без уважительной причины пациенту может быть отказано в приеме с назначением лечения на другой день, согласованный с пациентом, с учетом графика загрузки организации.

2.12. Лечащий врач имеет право задержать прием в случае выполнения сложного медицинского вмешательства или при приеме пациента по острой боли без предварительной записи.

2.13. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для лечения, пациенту назначается другой лечащий врач либо лечение назначается на другой день, согласованный с пациентом, с учетом графика загрузки организации.

3. График работы стоматологического центра «Апрель-клиник»

3.1. В стоматологическом центре «Апрель-клиник» установлен следующий режим работы:

в будние дни – с 8.00 до 21.00;

в субботу и воскресенье: с 10.00 до 18.00;

выходные дни – во время государственных праздников и праздничных дней, установленных и объявленных Президентом Республики Беларусь нерабочими.

4. Права и обязанности пациента

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право** на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;
- выбор лечащего врача и организации здравоохранения; свободный выбор услуг;
- пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
- врачебную тайну (сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе, иных сведений, полученных при обследовании и лечении пациента);
- 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;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- информированное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Беларусь;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда здоровью при оказании медицинской помощи;
- информацию об услугах (работах, товарах), а также об их исполнителях (изготовителях, продавцах, поставщиках);
- надлежащее качество услуг, в том числе безопасность услуг, надлежащее количество результата работы;
- безвозмездное устранение недостатков оказанной услуги;
- соразмерное уменьшение установленной цены оказанной услуги;
- отказ от договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов;
- государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов.

4.2. Пациент обязан:

- уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;
- соблюдать график приема врачей-специалистов; являться на прием к врачу в установленное время;
- предупреждать администраторов по телефонам +375(29,33,25) 637-11-00, +375(17) 511-61-51 об опоздании на прием более чем на 20 минут, а также о невозможности явки на прием – не менее чем за 24 часа до назначенного времени приема;
- при оформлении первичной медицинской документации максимально точно заполнить карту общего здоровья;
- 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;
- 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;
- соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические мероприятия;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление услуги;
- выполнять все указания и рекомендации лечащего врача;
- немедленно извещать лечащего врача обо всех осложнениях или иных отклонениях, возникших в процессе лечения, а также о принимаемых лекарственных препаратах;
- согласовывать с лечащим врачом употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав и т.д.;
- немедленно сообщать об изменениях в состоянии здоровья специалисту, ответственному за оказание услуги;
- удостоверить личными подписями факты ознакомления и согласия с планом лечения, врачебными рекомендациями, сроками и стоимостью работы, отсутствием претензий к непосредственным результатам лечения;
- ознакомиться и подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

- по окончании лечения являться для контрольных осмотров по графику, согласованному с лечащим врачом;
- возмещать убытки в случае причинения ущерба имуществу стоматологического центра;
- своевременно оплачивать стоимость услуги в соответствии с утвержденным на момент подписания договора прейскурантом цен;
- в случае возникновения спора между сторонами настоящего договора, наличия претензий по качеству услуг пройти обязательную процедуру досудебного урегулирования спора (процедуру урегулирования спорной ситуации).

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом стоматологического центра «Апрель-клиник». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Беларусь.

5.3. В случае отказа пациента (законного представителя) от получения информации о состоянии здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Медицинская документация является собственностью стоматологического центра, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче пациентам не подлежит.

При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в стоматологическом центре в присутствии медицинских работников.

5.5. Стоматологический центр «Апрель-клиник» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо законному представителю

6.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в стоматологическом центре «Апрель-клиник» осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

7. Порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между организацией здравоохранения и пациентом

7.1. Конфликтные ситуации между стоматологическим центром «Апрель-клиник» и пациентом разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

7.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться к директору стоматологического центра в часы его приема.

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4. В случае если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

7.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

7.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию стоматологического центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 15 дней.

7.7. Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в соответствии с требованиями Закона №300-З «Об обращении граждан и юридических лиц» с указанием Ф.И.О. гражданина и его подписи, данных о его месте жительства или работы.

7.8. В спорных случаях пациент имеет право при неудовлетворении его требований обратиться в вышестоящий орган или в суд в установленном законодательством порядке.