

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА для пациентов медицинского центра ООО «БЕЛСОНО»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра ООО «БЕЛСОНО» (далее – Правила) разработаны на основании требований Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 года «О здравоохранении», в редакции Закона Республики Беларусь от 16.06.2014 г. № 164-З, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104, Закона Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012 г. № 340-З, Постановления Главного государственного санитарного врача Республики Беларусь от 22.12.2003 г. № 183, с дополнениями и изменениями, утвержденными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.09.2010 г. № 117, постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 05.07.2017 № 73, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.11.2005 г. № 44, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.07.2011 № 710, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28.12.2000 г. № 630-А, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.10.2003 г. № 3165, Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200.

2. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом и разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания в медицинском центре его пациентов и посетителей.

3. Правила определяют порядок обращения пациента в медицинский центр ООО «БЕЛСОНО», права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания; особенности оказания медицинских услуг и пребывания пациентов в медицинском центре

в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации, другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

4. Правила обязательны для всех пациентов медицинского центра ООО «БЕЛСОНО» и его структурных подразделениях, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр.

5. Правила медицинского центра ООО «БЕЛСОНО» размещаются на официальном сайте «БЕЛСОНО» и(или) в общедоступных местах центра, в регистратуре. С Правилами пациент, либо его законный представитель знакомятся самостоятельно, устно.

6. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.

7. При обращении в медицинский центр ООО «БЕЛСОНО» для получения медицинской услуги, пациент пользуется правами и обязанностями предусмотренными статьями 41 и 42 Закона о Здравоохранении РБ и иными актами законодательства.

8. Каждый гражданин Республики Беларусь имеет право получить медицинскую помощь в медицинском центре ООО «БЕЛСОНО», за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.

9. Иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Республики Беларусь на основании вида на жительство, пользуются правами в области охраны здоровья наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено законами или (и) международными договорами.

10. Иностранные граждане и лица без гражданства, временно пребывающие на территории Республики Беларусь, имеют право на получение скорой и неотложной медицинской помощи на условиях заключенного договора обязательного медицинского страхования (кроме лиц, которые в соответствии с законодательством Республики Беларусь не подлежат обязательному медицинскому страхованию), а также на получение плановой медицинской помощи на условиях заключенного договора за счет собственных средств.

11. В медицинском центре ООО «БЕЛСОНО» все медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе по обращаемости в плановом порядке по тем видам медицинской деятельности, которые оговорены в лицензии, выданной Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

12. В связи с исключительно плановым и платным характером медицинских услуг в медицинском центре ООО «БЕЛСОНО» оказание последних не является обязательным условием (за исключением случаев оказания медицинской помощи при диагностированных неотложных

состояниях, возникших у обратившихся пациентов). Плановая платная медицинская услуга может быть оказана только в случае обоюдного согласия сторон (пациента и ООО «БЕЛСОНО») и/или технической (кадровой, юридической и др.) возможности.

13. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых ООО «БЕЛСОНО», соответствует прейскуранту, который утверждается директором и размещается в доступных для ознакомления местах, в регистратуре центра.

14. Оплата медицинских услуг осуществляется физическими лицами только в кассе медицинского центра в белорусских рублях (наличными или по банковским (пластиковым) карточкам). Также оплата может осуществляться юридическими лицами на основании договора по акту выполненных работ (услуг) путём перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя.

15. Информация о режиме работы медицинского центра, размещается в общедоступных местах центра: на табличке при входе, на информационном стенде, на официальном сайте belsono.by.

16. В случаях обращения несовершеннолетних пациентов; пациентов, признанных недееспособными, либо не способными по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, интересы пациента вправе представлять его родители, усыновители, опекуны, попечители и другие лица, указанные в ч. 2 ст. 18 Закона о здравоохранении. Данные Правила распространяют свое действие в полном объёме и на законных представителей пациента.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА в медицинский центр ООО «БЕЛСОНО»

1. Оказание медицинских услуг в ООО «БЕЛСОНО» осуществляется по предварительной записи с учетом графика работы медицинских специалистов, осуществляющих ту или иную услугу.

2. В медицинский центр обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и (или) лечении.

3. В центре действует предварительная запись на приём и диагностические исследования. Запись на приём проводится:

- непосредственно в регистратуре центра,
- по телефонам медицинского центра, колл-центра, единому номеру 160.
- при оставлении заявки на официальном сайте ООО «БЕЛСОНО» <https://belsono.by/>

- через сотрудников страховых организаций (для застрахованных лиц), если иное не предусмотрено договором.

Предварительная запись на приём осуществляется ежедневно с 8.00 до 20.00 без выходных.

4. При записи на прием к врачу или диагностическое исследование по телефону пациент указывает свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес и телефон. Не допускается дублирование записи одного пациента к одному специалисту на разное время в одну смену.

5. Для получения медицинской услуги пациент обращается в регистратуру медицинского центра ООО «БЕЛСОНО».

6. При обращении в медицинский центр ООО «БЕЛСОНО» пациент должен иметь при себе паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность), страховую карточку (для застрахованных лиц) и предъявлять его по требованию медицинских работников, а также администраторов ООО «БЕЛСОНО».

7. Для регистрации и оформления медицинской услуги по предварительной записи пациенты должны явиться в регистратуру не позднее, чем за 15 минут до начала услуги (процедуры, приёма врача).

8. В случае опоздания на приём к врачу в назначенное время более чем на 50% от времени, выделенного на приём у данного специалиста, приём не осуществляется. Приём может быть осуществлён в этот же день, позже, при наличии свободного времени у врача-специалиста (время приёма определяет врач), либо переносится на другой удобный для него день путём записи в регистратуре.

9. В случае опоздания на приём врача пациент имеет право:

- на отказ от медицинской услуги и возврат денежных средств в полном объёме,
- перенос приёма на другое время или к другому врачу - специалисту этого профиля на тех же условиях оплаты,

10. В случае отмены или переноса времени приёма врача пациенты заранее извещаются сотрудниками центра по телефону, указанному ими при записи на приём.

11. В регистратуре центра личные данные пациент (паспортные данные, контактный телефон, адрес электронной почты) вносятся в электронную базу медицинского центра. Добровольное предоставление личных данных пациентом администратору центра автоматически является его добровольным согласием на обработку и использование в работе полученных персональных данных в работе центра, сохраняя внешнюю конфиденциальность.

12. На пациента оформляется медицинская документация, в соответствии с требованиями, установленными Министерством

здравоохранения Республики Беларусь, а также с учётом специфики оказываемой медицинской услуги.

13. Одновременно с оформлением медицинской документации между пациентом и медицинским центром заключается договор об оказание платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

14. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью медицинского центра и выдаче на руки пациенту (в том числе копии ее страниц) не подлежит. Медицинская карта передается в кабинеты приема работниками учреждения.

15. Одним из обязательных условий оказания медицинской услуги пациенту является наличие предварительного согласия на медицинское вмешательство пациента или его законного представителя, если иное не предусмотрено законодательством, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

16. В случае дачи согласия на проведение медицинской процедуры пациент имеет право отказаться от проведения диагностического исследования, лечебной процедуры в любое время до начала и в ходе проведения процедуры. При это оплата услуги пациентом проводится за фактически понесённые центром расходы (осмотр врача, используемые лекарственные препараты, расходные материалы и т.д.).

17. В случае отказа пациента (его законного представителя) от подписания обязательного письменного информированного согласия (медицинская услуга пациенту не оказывается. Перечень медицинских услуг, требующих обязательного письменного информированного согласия пациента, разрабатывается заведующим центра и утверждается директором ООО «БЕЛСОНО».

18. В регистратуре при первичном обращении пациента оформляется договор на оказание платной медицинской услуги, при первичном и каждом последующем обращении выдаётся талон с указанием названия медицинской услуги, фамилии врача, номера кабинета и времени приёма.

19. В случае если пациент не может явиться в назначенный день к врачу или на процедуру, то он обязан не позднее, чем за один день до назначенной явки уведомить по телефону регистратуру.

20. Пациенты в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также находящиеся под воздействием психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ не обслуживаются.

21. Плановая госпитализация центром не осуществляется.

22. Госпитализация пациентов с приёма, нуждающихся в скорой и неотложной медицинской помощи, госпитализация больных по жизненным показаниям осуществляется в установленном законодательством порядке.

23. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц) пациенту необходимо обратиться в службу скорой (неотложной) медицинской помощи по телефону 103.

24. Перед посещением центра для получения медицинской помощи пациенту необходимо провести дома гигиенические процедуры.

25. Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов.

26. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от осмотра, лечения пациента, проведения диагностической процедуры (если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих), в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих Правил.

27. Для удобства пациентов - напоминание о дате приема, пациент получает SMS-уведомление.

При пребывании в медицинском центре запрещается:

1. находится в лечебно-диагностических кабинетах в верхней одежде;
2. шуметь, производить громкие звуки;
3. оскорблять медицинских работников, пациентов, сопровождающих их лиц;
4. отвлекать врача во время приёма других пациентов;
5. оставлять в коридоре без присмотра одежду, ручную кладь и другие личные предметы;
6. использовать средства мобильной связи во время оказания медицинской помощи;
7. курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ; иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья и здоровья окружающих;
8. проводить аудио- и видеозаписи, а также кино- и фотосъемки в помещениях и на территории медицинского центра без согласования с руководителями центра;
9. пребывание в помещениях медицинского центра вне часов его работы.

III. ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

Пациент имеет право на:

1. получение качественной медицинской услуги;
2. выбор медицинской услуги, лечащего врача медицинского центра;

3. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
4. пребывание в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
5. уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинского центра;
6. получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской услуги, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
7. сохранение работниками медицинского центра в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РБ;
8. выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья (оформляется лично пациентом письменно в медицинской карте);
9. отказ от предложенных медицинских услуг, медицинского вмешательства, медицинской помощи за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь (оформляется лично пациентом письменно в медицинской карте);
10. реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

IV. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Пациент обязан:

1. до обращения за медицинской услугой, самостоятельно ознакомиться с имеющимися в свободном доступе документами: настоящими Правилами, публичной офертой на заключение договора на оказание платных медицинских услуг ООО «БЕЛСОНО», Положением о предоставлении гарантий (для пациентов); отказаться от оказания медицинской услуги при несогласии с установленными правилами медицинского центра;
2. заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
3. уважительно относиться к работникам медицинского центра, другим посетителям центра;
4. своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
5. выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения; сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской услуги;
6. сообщать медицинским работникам о наличии у него острых и хронических заболеваний; заболеваний, представляющих опасность для

здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

7. предоставлять лечащему врачу данные о состоянии своего здоровья на момент обращения; о медицинских обследованиях, выполненных в других лечебных учреждениях; своевременно информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, изделий медицинского назначения; об имеющихся, наследственных и перенесенных заболеваниях; о результатах ранних обращений за медицинской помощью, а также об любых изменениях в состоянии здоровья;

8. при необходимости ознакомиться и подписать информированное согласие медицинское вмешательство;

9. своевременно оплачивать стоимость услуги в соответствии с утвержденным на момент подписания договора прейскурантом цен;

10. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, соблюдать чистоту и порядок, бережно относиться к имуществу медицинского центра; возмещать ущерб медицинскому центру в случае повреждения и(или) порчи его имущества;

11. соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи во время оказания медицинской помощи и при проведении диагностических процедур;

12. соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в медицинском центре;

13. своевременно отменить запись на медицинскую услугу в случае проведения повторной записи (изменения времени или дня приёма) на данную услугу или невозможности явки на приём - в случае неоднократных (3 и более раз) неявок на приём без отмены предварительной записи медицинский центр вправе отказать пациенту в последующем в записи на приём.

14. в случае возникновения спора между сторонами договора, наличия претензий по качеству услуг пройти обязательную процедуру досудебного урегулирования спора (процедуру урегулирования спорной ситуации).

V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к старшему администратору центра, либо к руководителям центра, оставить обращение

в книге замечаний и предложений центра (находится в регистратуре) или письменно обратиться на имя руководителя центра.

2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая в письменном виде подается через регистратуру (под расписку администратору) и передается на рассмотрение руководителям центра, либо лично руководителям центра. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге отзывов и предложений, либо направлена заказным или ценным письмом.

3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в соответствии с требованиями Закона РБ №300-3 «Об обращении граждан и юридических лиц» с указанием Ф.И.О. гражданина и его подписи, данных о его месте жительства или работы.

6. В случае не разрешения конфликтной ситуации между ООО «БЕЛСОНО» и пациентом ситуации разрешаются в порядке, установленном законодательством РБ.

VI. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. 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.

2. Информация, составляющая врачебную тайну, предоставляется только самому пациенту либо его законному представителю.

3. Информация о состоянии здоровья, тактике и методах лечения, результатах медицинских обследований предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом.

4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется только по основаниям,

предусмотренных ст 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в центре, в присутствии медицинских работников.

5. Медицинский центр обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями действующего законодательства РБ.

VII. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в медицинском центре 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» (с изменениями и дополнениями). Информация об административных процедурах размещена на стенде медицинского центра.

VIII. Особенности оказания медицинских услуг и пребывания пациентов в медицинском центре в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации.

1. Запись на плановый приём проводится только дистанционно (по телефонам центра, колл - центра, путём заявки на официальном сайте центра).

2. Посещение пациентами медицинского центра в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации допускается только при отсутствии клинических симптомов инфекционного заболевания (температуры, насморка, кашля, диареи и т.д.). В случае наличия данных симптомов медицинская помощь таким пациентам оказывается территориально на дому.

3. Допускается в центр минимально необходимое число сопровождающих лиц пациента.

4. До оформления на приём администратор тщательно опрашивает пациентов на предмет их самочувствия, подозрительных симптомов и посещения стран, входящих в зону риска. При необходимости измеряет температуру тела пациентов. Пациенты с симптомами, указанными в п. 1 на приём не допускаются.

5. Для предотвращения распространения инфекции приём пациентов осуществляется только в защитных медицинских масках (респираторах) и при необходимости резиновых перчатках. Маску можно приобрести в регистратуре медицинского центра.

6. Все посетители медицинского центра обязаны соблюдать установленную дистанцию при нахождении в очередях ожидания. Необходимость соблюдения определённой дистанции указывается в виде объявлений на стенах и дверях кабинетов центра.

7. В зоне доступа пациентов находятся жидкое мыло и антисептик. До и после приёма врача (диагностического обследования, лечебной манипуляции) пациент обязан вымыть и(или) продезинфицировать антисептиком руки.

8. При осмотрах, проведении диагностических и лечебных процедур допускается использование только одноразовых медицинских расходных материалов. Запрещается использование в медицинском центре личных пелёнок, полотенец, простыней и т.д.

9. Обо всех подозрительных случаях на наличии инфекционного заболевания, выявленное у пациентов в ходе оказания медицинской услуги, медицинский центр обязательно сообщает в территориальные учреждения здравоохранения.

IX. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в медицинском центре, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы центра, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

2. Центр вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг пациенту или снятии его с обслуживания, если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.

3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской услуги, неуважение к работникам медицинского центра и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях центра, неисполнение законных требований работников центра, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации медицинского центра, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

4. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской

помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана центра вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников милиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

6. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией центра, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Законом РБ « О здравоохранении».

7. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.

8. Изменения в настоящие Правила вносятся в виде приказа директора ООО «БЕЛСОНО" с утверждением новой редакции.