

Утверждаю
Директор ООО «Конфиденс Сервис»
А.О.Гульцов



ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов
ООО «Конфиденс Сервис»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Конфиденс Сервис» разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18 июня 1993 №2435-ХІІ в редакции от от 21 октября 2016, Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200"Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявления граждан" (с изменениями и дополнениями); Постановления Министерства здравоохранения Республика Беларусь от 30 октября 2015 г. №104 "Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов» и определяют порядок обращения пациентов в ООО «Конфиденс Сервис» (далее – медицинский центр), выдачи выписок из медицинской документации, разрешения конфликтных и спорных ситуаций и распространяются на всех пациентов, получающих медицинские услуги в медицинском центре.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра – это регламент (порядок) профессиональной деятельности сотрудников медицинского центра, обеспечивающий получение пациентами медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациентов при получении медицинской помощи.

1.3. Пациент – физическое лицо, обратившееся в медицинский центр за консультативной, диагностической и (или) лечебной помощью.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра утверждаются приказом директора и регламентируют:

- права и обязанности пациентов;
- порядок обращения клиента в медицинский центр;
- порядок разрешения спорных ситуаций между медицинским центром и пациентом;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю.
- режим работы медицинского центра;

1.5. Правила обязательны для всех пациентов, обращающихся в медицинский центр за оказанием медицинских услуг.

1.6. Пациент либо его законный представитель знакомятся с Правилами устно или в письменном виде.

1.7. Претензии, связанные с ссылкой на незнание или либо неознакомление с данным документом, не принимаются.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. В медицинском центре оказывается плановая амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь гражданам Республики Беларусь и иностранным гражданам. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (травмы, отравления и иные неотложные состояния) граждане должны обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

2.2. Медицинские услуги в медицинском центре оказываются на основании публичного договора, с условиями которого можно ознакомиться у администратора либо на сайте <https://confidence.by>

2.3. Предварительная запись на прием к врачу медицинского центра осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру
- звонка по телефонам +375 (17) 353-70-73, +375(17) 353-69-09, +375(29) 865-20-90, +375(44)715-69-14,+375(25) 744-49-66
- интернет-ресурсов (запись с сайта www.confidence.by.)
- обращения через страховые организации (для застрахованных лиц)

2.4. При первичном обращении пациента заводится амбулаторная карта на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца)

2.5. На прием пациент обязан приходить заранее к назначенному времени, а при невозможности посетить врача – предупредить администратора.

2.6. Опоздавший более чем на 10 минут пациент может быть принят в последнюю очередь или ему предлагаются другие даты и время приема. Претензии пациента по поводу переноса времени приема в такой ситуации не принимаются.

2.7. Врач ООО «Конфиденс Сервис» непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию пациенту, согласовывает его с пациентом, а также определяет их предварительную стоимость.

2.8. При обращении пациента в ООО «Конфиденс Сервис» без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

Пациенту может быть отказано в приеме и лечении:

- полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента;
- при опоздании на прием к врачу более 10 минут;
- при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за сутки до времени приема) информирования сотрудников ООО «Конфиденс Сервис» о невозможности явиться на прием;

- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.
- 2.9. При обращении в ООО «Конфиденс Сервис» у администратора пациент может получить информацию:
- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
 - о правилах внутреннего распорядка для пациентов ООО «Конфиденс Сервис»
 - о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
 - о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.
- 2.10. Перед оказанием медицинской услуги пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен ООО «Конфиденс Сервис». Указанные документы находятся у регистраторов ООО «Конфиденс Сервис». Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.
- 2.11. Перед проведением медицинских вмешательств пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство;
- 2.12. Прием и лечение несовершеннолетнего клиента производится с согласия его законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей (дети с 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство).
- 2.13. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту производится его законными представителями - родителями, усыновителями или попечителями.
- 2.14. 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.
- 2.15. При оплате пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек, подтверждающий факт оплаты.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1 Пациент имеет право на:

- 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;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских
- работников и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством;
- обследование, лечение, получение процедур в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- надлежащее качество работ, услуг, в том числе безопасность работ, услуг
- отказ от оказания (прекращение) медицинских услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, в котором ему оказываются медицинские услуги, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинскими услугами, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, лечении и проведении процедур за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, лечения, проводимых процедур;
- Предоставление пациенту указанных в настоящей статье прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

3.2 Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к медицинским работникам 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 у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, 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,
- бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «Конфиденс Сервис» И ПАЦИЕНТОМ

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

4.2. Гражданин (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю ООО «Конфиденс Сервис» с письменным или устным обращением.

4.3. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

4.4. 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.

4.5. Письменное обращение подается в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента. Обращение передается непосредственно администратору медицинского центра с проставлением последним даты получения обращения и личной подписи.

4.6. 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.

4.7. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у администратора регистратуры и предоставляется пациентам/законным представителям по первому требованию.