УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора ООО
«ПримаМед Групп»
от 03.12.2020 № 79

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра ООО «ПримаМед Групп»

Глава 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила утверждены на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993г. № 2435-ХП «О здравоохранении» (с последующими изменениями и дополнениями) и постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 №104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов и размещаются на информационном стенде ООО «ПримаМед Групп» в доступном месте, а также на сайте https://proudclinic.by/ и регламентируют порядок обращения пациента в ООО «ПримаМед Групп».

1.2. При обращении в ООО «ПримаМед Групп» для получения медицинской помощи, пациент пользуется правами, в соответствии с статьей 41, и выполняет обязанности, в соответствии со статьей 42 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993г. №2435-ХП «О здравоохранении» (с последующими изменениями и дополнениями) и иными правовыми актами.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов утверждаются приказом директора ООО "ПримаМед Групп», являются локальным нормативным актом и разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также удобного и комфортного пребывания в медицинском центре его посетителей и пациентов и регламентируют:

- права и обязанности пациента и его законного представителя (далее пациент). Под законным представителем понимаются родители, усыновители, опекуны или их попечители;
- порядок обращения пациента в ООО «ПримаМед Групп»;
- порядок разрешения спорных и конфликтных ситуаций между ООО «ПримаМед Групп» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо лицам, указанным в части второй статьи 18 закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;

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

1.5. ООО «ПримаМед Групп» обеспечивает условия для беспрепятственного ознакомления пациентов с правилами, разместив их в общедоступных местах (на информационном стенде), сайте www.proud clinic.by.

1.6. Отношения между ООО «ПримаМед Групп» и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством Республики Беларусь.

Глава 2
ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «ПримаМед Групп»

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

2.2. Обращение пациента (его законного представителя в медицинский центр за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на приём к врачу.

В целях организации оказания медицинской помощи согласие пациента на обработку персональных данных при записи на приём не требуется (абз. 5,ч. 2 ст. 8 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 №99-З).

2.3. Запись на приём к врачу производится:

- при непосредственном обращении в Медицинский центр;
- по телефонам call-центра: 7016, (17) 377-38-88, (44) 503-08-23
- с помощью сайта https://proudclinic.by/, https://www.instagram.com/proud_clinic, https://2doc.by/clinic/proudclinic, приложение Айболит;
- через сотрудников страховых компаний.

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

2.5. Пациенту (его законному представителю) может быть отказано в приёме:

- при полной записи к врачу;
- при опоздании на приём к врачу более 10 минут;
- если в результате аварий и (или) отключения в помещениях Медицинского центра отсутствуют или нарушено водоснабжение, отопление, вентиляция помещений, электричество, канализация или в помещениях

Медицинского центра проводятся дезинфекционно-стерилизационные мероприятия, а также в случае невыхода врача-специалиста по уважительным причинам и отсутствия возможности замены;

- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.

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

- о режиме работы врачей и их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка ООО «ПримаМед Групп»;
- о времени приёма граждан по личным вопросам руководством медицинского центра;
- о наличии местоположения книги замечаний и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

2.7. При обращении пациента (его законного представителя) представляется документ, удостоверяющий личность. При первом обращении администратор Медицинского центра регистрирует пациента в электронной базе медицинского учёта. При регистрации вносятся следующие сведения:

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

2.8. При обращении пациента к врачам-специалистам для получения консультации пациенту выдаётся консультативное заключение.

2.9. 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 анонимно может оказываться следующая медицинская помощь:

-обследование на наличие инфекций, передающихся половым путём;

- обследование на наличие антител к вирусу иммунодефицита человека;
- дерматовенерологическая помощь, в том числе лечение инфекций, передающихся половым путём, кроме сифилиса, гонореи, вируса иммунодефицита человека (Инструкция о порядке и условиях оказания медицинской помощи, в том числе анонимно, утверждённая Постановлением Министерством здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012г. №111).

2.10. Перед оказанием медицинской услуги (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен медицинского центра Указанные документы находятся в

доступном для пациентов месте или на сайте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

2.11. При возникших неотложных и сложных ситуациях, требующих незамедлительного вмешательства, врач имеет право задержки приёма следующего пациента по расписанию вследствие производственной необходимости с обязательным уведомлением следующего по расписанию пациента. При этом время приёма пациента должно соответствовать нормам времени, утверждённым в Медицинском центре.

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

2.13. При проведении медицинских сложных вмешательств пациент (его законный представитель)) подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство. При проведении простых медицинских вмешательств пациент даёт устное информированное добровольное согласие на проведение простых медицинских вмешательств.

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».

2.14. Приём и лечение несовершеннолетних пациентов без сопровождения законных представителей производится с письменного согласия их законных представителей-родителей, усыновителей, их попечителей.

2.15. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту, производится его законным 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 несёт лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

2.16. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдаётся кассовый чек.

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

Глава 3
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1.При обращении пациента (его законного представителя) в ООО «ПримаМед Групп» для получения медицинской помощи, пациент (законный представитель пациента) пользуется правами и обязанностями, предусмотренные статьями 41 и 42 Закона «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

3.2. Пациент имеет право на:

-получение медицинской помощи;

-выбор лечащего врача;

-участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

- пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим 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;

- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Законом. При этом ответственность за состояние здоровья несёт пациент (его законный представитель);

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центрас 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.

3.3. 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 у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А,В,С, туберкулёза, 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;

- перед посещением кабинетов соблюдать санитарно-гигиенические нормы: верхнюю одежду оставлять в гардеробе Медицинского центра (в весенне-осенний-зимний периоды года), обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафах в холле, не входить в верхней одежде в кабинет врача, выключить мобильный телефон при оказании медицинских услуг);;

- соблюдать режим работы Медицинского центра, своевременно явиться к врачу;

- информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, не позднее 1 суток при невозможности явиться к врачу;

- обеспечивать присутствие переводчика на врачебном приёме в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

Глава 4
ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

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

Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Медицинского центра с письменным или устным обращением (при этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность) согласно графику приёма граждан, утверждённого приказом директора ООО «ПримаМед Групп».

4.2. При устном обращении пациент (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 в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

В случае, если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема.

4.3. Все поступившие обращения пациентов (поданные с соблюдением установленного порядка) регистрируются и ответ на них даётся в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

4.4. Письменные обращения пациентов должны содержать:

- конкретную информацию о заявителе, вопросы и четко сформулированные требования, а именно:
- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилия, собственное имя, отчество (если такое имеется) либо инициалы пациента, адрес его места жительства (место пребывания) и/или работы (учебы);
- изложение сути обращения;
- личная подпись пациента(граждан)
- при наличии подтверждающих документов, они должны быть приложены.

Текст должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны чётким почерком.

К письменным обращениям , подаваемым представителями, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

4.5. Электронные сообщения пациентов, 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 такое имеется) либо инициалы пациента , адрес его места жительства (места пребывания), и/или места работы (учёбы);
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты заявителя.

4.6. Замечания или предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится на ресепшене и представляется пациенту по первому требованию.

Реквизиты книги: «Дата внесения замечания и (или) предложения», «ФИО», «Адрес места жительства (пребывания)», «контактный телефон», «содержание замечания и (или) предложения» заполняются пациентом.

4.7. Ответ пациенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня

регистрации обращения в Медицинском центре. На обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее одного месяца (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 некачественное оказание 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».

4.9. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

Глава 5
ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в устной, доступной для понимания соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ООО «ПримаМед Групп». 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 представителем информация лечащим врачом предоставляется о состоянии его здоровья и выбранных методах оказания помощи в доступной для его возраста форме. С учётом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния пациента.

5.2. Информация о состоянии здоровья совершеннолетнего пациента сообщается кругу лиц, которых он определил для передачи такой информации.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

Глава 6
ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. Время работы ООО «ПримаМед Групп» и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ПримаМед Групп» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь.

6.2. Режим работы ООО «ПримаМед Групп» и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала организации ООО «ПримаМед Групп» (график работы - сменности) устанавливаются директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами.

6.4. График и режим работы ООО «ПримаМед Групп» утверждаются директором , исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами, по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами.

6.5. Прием граждан и юридических лиц директором и его заместителями осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утверждаемым директором.

6.6. Информация о времени работы Медицинского центра и его должностных лиц находится на информационных стендах и на сайте ООО «ПримаМед Групп»www.proud clinic.by.

Глава 7
ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ПАЦИЕНТУ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в устной, либо в письменной форме в виде медицинской справки о состоянии здоровья либо выписки из медицинской карты амбулаторного больного. Для получения медицинской справки (выписки) о состоянии здоровья пациенту

необходимо обратиться к лечащему врачу, либо выписку можно заказать по телефону call-центра 7016, (17) 377-38-88, (44) 503-08-23 в течении 5 календарных дней при предъявлении паспорта (согласно п. 7.5.Указа президента №200) . После проведения медицинского осмотра или медицинского освидетельствования в течение 1 дня оформляется медицинская справка о состоянии здоровья.

7.2. Амбулаторная карта является собственностью Медицинского центра и на руки пациенту не выдаётся.

7.3.Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность, являются листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности. Порядок и условия выдачи пациентам определяются локальными нормативными актами ООО «ПримаМед Групп».

Глава 8
ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ ВТОРОЙ СТАТЬИ 18 ЗАКОНА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ «О ЗДРАВООХРАНЕНИИ»

9.1. При посещении ООО «ПримаМед Групп» пациенты и (или) их законные представители должны:

- соблюдать время посещения;
- ограничить доступ посторонних лиц ;
- обеспечить сохранность личного имущества, не оставлять свои вещи без присмотра;

9.2. На основании Закона Республики Беларусь от 10 ноября 2008 № 453-З «Об основах деятельности по профилактике правонарушений» в целях недопущения и предупреждения хищений и порчи имущества в здании ООО «ПримаМед Групп» в местах наибольшего скопления пациентов ведется видеонаблюдение.

Глава 9
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. Медицинский центр несёт ответственность за неисполнение или за ненадлежащее исполнение оказываемых медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациенту в пределах установленных законодательством Республики Беларусь