

Общество
с ограниченной ответственностью
«ЛОДЭ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ЛОДЭ»
В.В. Горбачев
«10» сентября 2019г.



ПРАВИЛА
«10» сентября 2019 г.

г. Минск

**внутреннего распорядка для пациентов
детского медицинского центра ООО "ЛОДЭ "**
по адресу ул. Гикало,1

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов детского медицинского центра ООО «ЛОДЭ» (далее - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-XII (далее – Закон), Типовых правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждаемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь, иных нормативных правовых актов и размещаются в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте, а также на сайте www.lode.by.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов детского медицинского центра ООО «ЛОДЭ» (далее - Медицинский центр) утверждаются приказом директора Медицинского центра и регламентируют:

- права и обязанности пациента и его законного представителя (далее – пациент). Под законными представителями понимаются родители, усыновители, опекуны или попечители;
- порядок обращения пациента в Медицинский центр;
- порядок разрешения спорных ситуаций между Медицинским центром и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю.

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

1.4. Пациент (его законный представитель) знакомятся с Правилами устно.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении пациента (его законного представителя) в Медицинский центр для получения медицинской помощи, пациент (его законный представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

2.2. Пациент (его законный представитель) имеет право на:

- получение медицинской помощи при обращении в Медицинский центр;
- замену (выбор) лечащего врача при обращении в Медицинский центр;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в Медицинском центре 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 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 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, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра с согласия законного представителя 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.

2.3. Пациент (его законный представитель) обязан:

- заботиться о собственном здоровье и принимать меры к 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 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 Медицинского центра, бережно относиться к имуществу Медицинского центра, возмещать ущерб, причиненный имуществу Медицинского центра;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафу холла и не входить в верхней одежде в кабинет врача в осенне-зимний период, выключить мобильный телефон при оказании медицинских услуг);

- своевременно явиться на прием к врачу;

- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, но не позднее чем за сутки;

- производить оплату медицинских услуг в порядке 100-процентной предварительной оплаты, за исключением медицинских услуг с применением манипуляций, оплата которых производится по факту их оказания;

- обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

2.4. Лица при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия (запах алкоголя изо рта, шаткая походка, расширенные зрачки, нарушение речи) не обслуживаются.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

3.1. Пациент получает медицинскую услугу у врача Медицинского центра по своему выбору за счет средств законных представителей.

3.2. Обращение пациента (его законного представителя) в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу.

3.3. Запись на прием к врачу производится

1) при непосредственном обращении в Медицинский центр;

2) по телефонам call-центра 111; (017) 293-98-00, (029) 638-30-03, (029) 270-10-03;

3) с помощью сайта www.lode.by рубрика «Записаться на прием».

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

3.5. В случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка, Пациент обязан обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика.

3.5. Пациенту (его законному представителю) может быть отказано в приеме:

- при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента;

- при несоблюдении рекомендаций врача;

- при опоздании на прием к врачу более 5 минут;

- при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за сутки до времени приема) информирования сотрудников Медицинского центра о невозможности явиться на прием;

- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.

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

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;

- о правилах внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЛОДЭ»;

- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Комитета по здравоохранению Мингорисполкома;

- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;

- о ближайших и дежурных аптеках;

- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

3.7. При первичном обращении пациент (его законный представитель) представляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор регистрирует пациента со слов его законного представителя в электронной базе медицинского учета. При регистрации вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью) пациента;

- пол;

- дата рождения (число, месяц, год);

- адрес и номер контактного телефона законного представителя;

3.8. При разовом обращении пациента к врачам-специалистам для получения консультации Пациенту выдается консультативное заключение.

3.9. Заключение пациентом (его законным представителем) договора с Медицинским центром по программам на оказание комплекса услуг производится в отделе клиентского сервиса Медицинского центра по адресу: пр-т Независимости, 58А, тел. 8(029) 667-61-11, ул. Гикало, 1, тел. (029) 196-71-11.

Программы длительного обследования и наблюдения:

- программа «Моя семья»;

- программа «Личный педиатр»;

Программы краткосрочного обследования:

- программа «Здоровый малыш»;

- программы СНЕСК-UP для детей (базовая, расширенная, кардиологическая, эндокринологическая и др.);

3.10. 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 может оказываться анонимно следующая медицинская помощь:

- обследование на наличие инфекций, передающихся половым путем;

- обследование на наличие антител к вирусу иммунодефицита человека;

- дерматовенерологическая помощь, в том числе лечение инфекций, передающихся половым путем, кроме сифилиса, гонореи, вируса иммунодефицита человека (Инструкция о порядке и условиях оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи анонимно, утвержденная Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012 N 111).

3.11. Перед оказанием медицинской услуги, пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы находятся в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

3.12. Необходимым условием оказания медицинской помощи несовершеннолетнему пациенту является информированное согласие на медицинское вмешательство одного из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей (далее - законные представители), ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками. Согласие на простое медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетнего пациента дается устно одним из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей (далее - законные представители). Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах (ст. 44 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-XII "О здравоохранении")

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 N 49 "Об установлении перечня простых медицинских вмешательств".

3.13. При возникших неотложных ситуациях, требующих незамедлительного вмешательства, врач-консультант имеет право задержки приема следующего Пациента по расписанию вследствие производственной необходимости с обязательным уведомлением следующего по расписанию Пациента. При этом время приема Пациента должно соответствовать нормам времени, утвержденным в Медицинском центре.

3.14. Врач Медицинского центра непосредственно при приеме конкретизирует перечень медицинских услуг, необходимых пациенту по показаниям, согласовывает его с пациентом (его законным представителем), а также определяет их предварительную стоимость и озвучивает пациенту (его законному представителю).

3.15. При заключении пациентом (его законным представителем) договора с Медицинским центром по программам на оказание комплекса медицинских услуг, указанным в п. 3.9 настоящих Правил, оплата производится непосредственно в отделе клиентского сервиса на условиях, определенных договором.

3.16. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту, производится его законными представителями – родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в кассе Медицинского центра на условиях **предоплаты** по следующим медицинским услугам:

- консультативный прием врачей-специалистов;
- прием логопеда;
- ультразвуковое исследование;
- услуги процедурного кабинета, в т.ч. прививки, инъекции;
- СМАД, ХОЛТЕР, ЭЭГ, ЭКГ;
- лабораторные исследования;

Если при оказании медицинской помощи выполняются манипуляции и проводится иное медицинское вмешательство, оплата за медицинскую услугу производится по факту ее оказания в кассе Медицинского центра.

По письменному запросу пациента (его законного представителя) ему предоставляется отчет о медицинских услугах на основе информации, сформированной в базе медицинского учёта «Медучёт».

3.17. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

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

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. Граждане имеют право на обращение в Медицинский центр 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 Медицинского центра с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденному приказом директора Медицинского центра.

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

4.3. Письменное обращение подается в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации у секретаря приемной с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента. При отсутствии секретаря письменное обращение передается непосредственно администратору с проставлением последней даты получения обращения и личной подписи.

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 поддаваться 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 Медицинского центра должны содержать:

наименование и (или) адрес Медицинского центра 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;

адрес электронной почты заявителя.

4.6. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у администраторов на рецепции и предоставляется пациентам по первому требованию. :

Реквизиты книги "Дата внесения замечания и (или) предложения", "Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина", "Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), 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 N 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 (ст. 33 Закона «О защите прав потребителей» от 09.01.2002 № 90-3 в ред. Закона от 29.10.2015 N 313-3).

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 ПАЦИЕНТА

5.1. Пациенту в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом Медицинского центра в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Она 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 либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему 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 (в письменном виде).

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, - супругу(ге) или близким родственникам.

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

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Информация о состоянии здоровья пациента, обслуживаемого по программам на оказание комплекса медицинских услуг, может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из медицинской карты (истории развития ребенка - ф.112) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения. Медицинская карта (история развития ребенка - ф.112) является собственностью Медицинского центра и на руки пациенту не выдается.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность, являются листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности. Порядок и условия выдачи пациентам листков нетрудоспособности определяются **Положением о порядке выдачи листков нетрудоспособности в ООО «ЛОДЭ»**.

7. ВРЕМЯ РАБОТЫ «ЦЕНТРА» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

7.1. Медицинский центр ООО "ЛОДЭ" работает ежедневно.

7.2. Информация о времени работы Медицинского центра и времени приема его должностных лиц вывешивается на видном месте в холле Медицинского центра и на сайте www.lode.by.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

8.1. Медицинский центр 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.

СОГЛАСОВАНО:


Врач-педиатр (заведующий)
высшей категории
детского Медицинского центра ООО "ЛОДЭ"
по адресу: ул.Гикало, 1-10

 Н.Ю. Егорова


Зам. директора

С.В. Ширяева

Зам. директора
по работе с клиентами

 А.З. Бланк


Начальник отдела контроля качества

 Д.Л. Дашковский

Начальник отдела продаж и развития

 С.С. Чернецкий
3.01.2019

Вед. юрисконсульт

 Т.В. Лавринчик

Ст. администратор

 Т.Е. Шупан


Ст. администратор

 Т.И. Слижевская

Ст. администратор

 С.В. Скачкова

Ст. администратор

 Д.Ю. Терещенко

Ст. администратор

 Н.А. Каменьская