

Медицинский центр «Полимед»
филиал ООО «Торговая сеть
«ПРОДМИР»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Медицинского центра
«Полимед» филиала ООО
«Торговая сеть «ПРОДМИР»


В.А.Мардвинов

2017

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов
медицинского центра «Полимед»
филиала ООО «ПРОДМИР»

Глава 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-ХІІ в редакции Закона Республики Беларусь от 16.06.2014 № 164-З, постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

2. Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Республики Беларусь в сфере здравоохранения, нормы поведения пациентов посетителей медицинского центра «Полимед» филиал ООО «ПРОДМИР» (далее – Медицинский центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и Медицинским центром.

3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

медицинская помощь – комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление здоровья пациента;

медицинская услуга – медицинское вмешательство либо комплекс медицинских вмешательств, а также иные действия, выполняемые при оказании медицинской помощи;

пациент – физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь;

посетитель – любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении учреждения, в том числе сопровождающее пациента, для которого учреждение не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Медицинского центра только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

4. Правила внутреннего распорядка регламентируют:
 - порядок обращения пациента в Медицинский центр;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок оплаты медицинских услуг;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Медицинским центром;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю;
 - график работы Медицинского центра и его должностных лиц.
5. Настоящие Правила размещаются в общедоступных местах на информационных стендах Медицинского центра, а также в сети Интернет на официальном сайте учреждения: www.полимед.бел
6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для персонала, пациентов (их законных представителей) и иных лиц, обратившихся в Медицинский центр.
7. С правилами внутреннего распорядка пациенты (их законные представители) знакомятся самостоятельно.
8. В целях обеспечения безопасности граждан и сотрудников Медицинского центра, повышения качества обслуживания пациентов, в кабинетах специалистов и иных помещениях, могут быть установлены системы видеонаблюдения и вестись записи разговоров.

Глава 2

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

9. Медицинский центр является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь на основании лицензии № М-8165 от 02.08.2017 года, выданной Министерством здравоохранения Республики Беларусь. В Медицинском центре пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе, а так же по полисам добровольного медицинского страхования.
10. Прием (консультации), инструментальные и функциональные исследования (УЗИ, МРТ, ЭКГ, ЭГДСи др.) в Медицинском центре ведутся по предварительной записи. Просим учесть, что не всегда возможно выдержать график приема с точностью до минуты. Заранее благодарим Вас за понимание и терпение, в случае непредвиденной задержки времени приема, которая может быть вызвана решением сложной проблемы другого пациента.
11. Запись на первичный прием (консультацию, обследование) осуществляется одним из следующих способов:

при непосредственном обращении в Медицинский центр;
по единому телефонному номеру +375 (2334) 3-88-88,
через сайт медицинского центра;

12. Дату и время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

13. Администраторы медицинского центра проводят обзвон пациентов, записанных на следующий день на исследования или на приемы к врачам в медицинский центр. В случае, если пациент не ответил на телефонный звонок и не перезвонил самостоятельно с целью подтверждения своей явки на прием, администратор имеет право записать другого пациента на его место.

14. Пациент должен прибыть на прием к врачу за 15 минут до назначенного времени. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее (не менее чем за 6 часов) предупредить об этом администратора. В случае опоздания пациента более чем на 10 минут, врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

15. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи (предыдущем обращении) в Медицинский центр. В случае отказа пациента от предоставления номера телефона, отсутствия телефонной связи с пациентом Медицинский центр снимает с себя ответственность за невозможность оповещения об отмене визита.

16. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, однако гарантировать точное время приема Медицинский центр в этом случае не может.

17. В случае возникновения каких-либо непредвиденных ситуаций во время приема врача (необходимость оказания экстренной помощи пациентам или посетителям медицинского центра, др.), которые требуют дополнительных затрат времени, прием следующих пациентов может осуществляться с задержкой по времени. Однако, медицинский центр гарантирует, что пациент будет принят следующим по очереди.

18. Для того, чтобы выполнить лабораторные исследования в Медицинском центре по направлению врача, предварительная запись не требуется.

19. Обязательное заключение договора на следующие виды услуг: магнитно-резонансную томографию, рентгенологические исследования, оперативные вмешательства (хирургические и гинекологические), анестезиологию, на остальные виды услуг договор размещен на стенде и заключается на основании договора «Публичной оферты».

20. Медицинский работник предоставляет пациенту (его законному представителю) всю необходимую информацию о подготовке к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования.

21. Прием пациентов в возрасте до 14 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

22. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, а также с согласия пациента за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

23. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться к администратору. Необходимыми условиями для оказания медицинской услуги специалистами Медицинского центра является получение информированного добровольного согласия.

24. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники центра оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в учреждение здравоохранения «Жлобинская ЦРБ».

25. В случае обращения пациентов в Медицинский центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, центр передает сведения в Жлобинский РОВД.

26. При первичном или повторном обращении пациент (его законный представитель) представляет администратору Медицинского центра документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными Министерством здравоохранения Республики Беларусь. При оформлении амбулаторной карты, между пациентом и Медицинским центром заключается договор оказания медицинских услуг.

27. При обращении пациента к врачам-специалистам для получения консультации пациенту (его законному представителю) выдается медицинская документация установленного образца.

28. Пациент имеет право получить медицинские услуги анонимно в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь. В случае получения медицинской помощи на условиях анонимности пациент лишается права получать справки, медицинские документы, заключения, а в случае конфликтной ситуации доказать свою позицию.

29. Информацию о времени приема врачей-специалистов, о порядке предварительной записи, режиме работы процедурного кабинета и др. информацию о работе Медицинского центра можно получить в устной форме у администратора, по единому телефону 3-88-88, на информационном стенде, а также в сети Интернет на сайте www.полимед.бел

Глава 3

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

30. При обращении пациента в Медицинский центр для получения медицинской помощи, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

31. Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

получение информации о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;

участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

безопасность услуги;

выбор лечащего врача;

добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством, в письменном виде;

получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья;

выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья с его письменного согласия;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

Предоставление пациенту указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

32. Пациент 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 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 и нормы поведения в общественных местах;

заблаговременно информировать администратора Медицинского центра об изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги;

следить за поведением детей (для родителей (иных сопровождающих лиц), которые пришли на прием с детьми): дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах – соблюдать тишину, не бегать, заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема – рисовать, смотреть журналы и т.п.);

бережно относиться к имуществу Медицинского центра и других пациентов.

33. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Медицинского центра;

громко разговаривать (в том числе по мобильному телефону), шуметь, хлопать дверями, использовать нецензурные выражения;

оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Медицинского центра;

заходить за стойку администратора, пользоваться служебным телефоном Медицинского центра (за исключением экстренных случаев для вызова спасательных служб);

выносить из Медицинского центра документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;

находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной одежде и обуви, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, вести себя агрессивно по отношению к другим посетителям и персоналу. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, будет отказано в приеме и выполнении процедур;

выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях центра в иных коммерческих целях;

производить фото и видеосъемку на территории Медицинского центра и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Медицинского центра;

преграждать проезд специализированного транспорта к зданиям Медицинского центра.

Запрещается доступ в здание и помещения Медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Медицинского центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

Глава 4

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

34. Медицинские услуги специалистами Медицинского центра предоставляются по ценам в соответствии с утверждённым прейскурантом.

35. Порядок оплаты услуг зависит от вида медицинских услуг и статуса пациента (физическое лицо, застрахованный по добровольному медицинскому страхованию).

36. Оплата медицинских услуг пациентом (заказчиком медицинских услуг) осуществляется перед получением услуги через кассу (банковский терминал) с выдачей пациенту чека (квитанции об оплате) и перечня оказываемых медицинских услуг с указанием их стоимости.

37. При наличии у пациента полиса добровольного медицинского страхования, обязательства по оплате медицинских услуг застрахованного возлагаются на Страховщика в объеме страхового покрытия, указанного в страховке. Обязательство по оплате медицинских услуг застрахованного пациента сверх размеров страхового покрытия и лечения заболевания, не являющегося страховым случаем, лежит на пациенте.

Глава 5

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ

38. Порядок рассмотрения замечаний и предложений определен Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

39. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору Медицинского центра или дежурному (старшему) администратору с устным или письменным обращением.

40. Книга замечаний и предложений предоставляется администратором Медицинского центра по первому требованию пациента (его законного представителя).

41. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (его законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях в установленные законодательством сроки дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

42. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту (его законному представителю) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

43. В спорных случаях пациент (его законный представитель) имеет право обращаться в вышестоящие органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

Глава 6

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

44. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме только лечащим врачом и врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В их отсутствии такую информацию может предоставить директор Медицинского центра (заместитель директора по медицинским вопросам) на основании медицинской документации, имеющейся в Медицинском центре.

45. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи с письменного разрешения пациента.

46. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

48. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (его законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Беларусь.

49. Медицинская документация является собственностью Медицинского 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 Медицинском центре в присутствии медицинского работника.

Глава 7

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

50. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю 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).

Глава 8

ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

51. График работы Медицинского центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка в соответствии с нормами трудового права Республики Беларусь.

52. Режим работы Медицинского центра 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 по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

53. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются директором Медицинского центра.

54. Прием граждан (пациентов и их законных представителей) директором или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора Медицинского центра в устной форме, в том числе по телефону, на информационных стендах, расположенных в холлах, а также в сети Интернет на официальном сайте учреждения: www.полимед.бел

Глава 9

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

55. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

56. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Медицинского центра, неисполнение законных требований работников Медицинского центра,

причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Медицинского центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим гражданским, административным и уголовным законодательством Республики Беларусь.