

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ЭЛАРДЕНТАЛ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) разработаны в соответствии со ст. 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-ХІІ (далее – Закон о здравоохранении) и Примерными правилами внутреннего распорядка для пациентов, утвержденными Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь № 104 от 30.10.2015 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов».

1.2. Внутренний распорядок Общества с ограниченной ответственностью «ЭларДентал» (далее ООО «ЭларДентал», стоматологическая клиника) для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ООО «ЭларДентал», обеспечивающий получение Пациентом стоматологических медицинских услуг надлежащего качества.

1.3. Настоящие правила включают:

- порядок обращения пациента и пребывания в стоматологической клинике «ЭларДентал»;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «ЭларДентал» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту либо лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- график работы ООО «ЭларДентал» и ее должностных лиц;
- информацию о перечне оказываемых платных стоматологических медицинских услуг и порядке их оказания;
- иные сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.4. Правила внутреннего распорядка ООО «ЭларДентал» обязательны для всех пациентов, получающих медицинские услуги в ООО «ЭларДентал».

С правилами внутреннего распорядка организации здравоохранения Пациенты знакомятся устно и самостоятельно.

1.5. Правила размещаются на стойке администраторов «ЭларДентал» на информационном стенде, на сайте в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://ellar-dental.by/> (далее – сайт).

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА И ПРЕБЫВАНИЯ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ «ЭЛАРДЕНТАЛ»

2.1. В стоматологической клинике «ЭларДентал» могут получить медицинскую помощь граждане Республики Беларусь, иностранные граждане, лица

без гражданства.

2.2. При необходимости получения первичной медицинской услуги пациент обращается к администратору стоматологической клиники «ЭларДентал».

2.3. Организация предварительной записи пациента на прием к специалисту может осуществляться:

при непосредственном обращении в ООО «ЭларДентал» к администратору;
по телефону;

посредством заказа «обратного звонка» на сайте ООО «ЭларДентал» - <https://ellar-dental.by/>;

через мессенджеры Viber, Telegram, Instagram.

2.4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациент, должен обращаться в государственные организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь по телефону (103).

2.5. Медицинские услуги, оказываются ООО «ЭларДентал» сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и являются дополнительными (альтернативными), оказываются организацией здравоохранения на платной основе в порядке, установленном действующим законодательством Республики Беларусь.

2.6. Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется по профилям заболеваний, состояниям, синдромам на основании клинических протоколов, а также иных нормативных правовых актов Министерства здравоохранения Республики Беларусь, устанавливающих порядок организации и оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, состояниям, синдромам, или методов оказания медицинской помощи, указанных в статье 18 Закона «О здравоохранении». Стоматологическая клиника обеспечивает оказание пациентам медицинской помощи в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями, а также в случае необходимости направляет их для получения медицинской помощи в другие организации. В исключительных случаях, установленных Министерством здравоохранения Республики Беларусь, в интересах пациента допускается применение научно обоснованных, но еще не утвержденных к применению в установленном законодательством Республики Беларусь порядке методов оказания медицинской помощи.

2.7. Администратором стоматологической клиники на каждого пациента оформляется медицинская карта стоматологического пациента в соответствии с требованиями Министерства здравоохранения Республики Беларусь, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется);

число, месяц, год рождения;

пол;

идентификационный номер;

гражданство;

адрес места жительства (регистрации);

адрес места пребывания (фактического проживания);

номер контактного телефона;

место работы (должность служащего), службы (учебы);

иные сведения, предусмотренные законодательством.

2.8. Пациент обязан приходить на прием в точно назначенное время, в случае если какое-либо обстоятельство препятствует его визиту - заблаговременно сообщить

об этом администратору.

В случае опоздания пациента ко времени оказания медицинских услуг более чем на 5 минут, медицинский работник имеет право пригласить на приём следующего пациента, а опоздавшего принять позже.

При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут от назначенного Исполнителем времени, Исполнитель вправе назначить оказание услуги на другой день, согласованный с Заказчиком/пациентом, с учетом своего графика загрузки.

2.9. Пациенту запрещается производить фото- и видеосъемку в любых помещениях стоматологической клиники «ЭларДентал» без предварительного разрешения руководителя либо лечащего врача.

2.10. Пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов услуг, информация о состоянии здоровья, наличии заболеваний, диагнозе и прогнозе, методах диагностики, лечения, процедурах, возможных осложнениях и связанных с ними рисках, возникающих в результате оказания услуг, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, о результатах проведенных процедур, а также о необходимых рекомендациях.

2.11. Получив в доступной форме вышеуказанную информацию в случае сложного медицинского вмешательства, пациент, подписывает согласие на сложное медицинское вмешательство.

2.12. В ходе лечения и по его окончании, проведении процедур для достижения наилучших результатов, пациенту надлежит строго выполнять все предписания врача по режиму, гигиеническим правилам, пользованию результатом процедур.

2.13. Реализация государственных социальных льгот для получения медицинской помощи (льготные рецепты, внеочередное или первоочередное обслуживание и др.), в стоматологической клинике «ЭларДентал» не осуществляется.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за стоматологическими медицинскими услугами и их получении в ООО «ЭларДентал» Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

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

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;

пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность;

свободный выбор услуг надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы организации;

обследование, лечение, получение услуг надлежащего качества;

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

перевод к другому специалисту с разрешения руководителя ООО «ЭларДентал»;

отказ от оказания (прекращение) стоматологических медицинских услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

обращение с жалобой к должностным лицам ООО «ЭларДентал», а также к

должностным лицам государственных органов или в суд;

сохранение медицинскими работниками 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;

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

иные права, предусмотренные публичной офертой на оказание стоматологических медицинских услуг и иными локальными актами ООО «ЭларДентал».

3.2. Пациент обязан:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;

предоставлять врачу, оказывающему медицинские услуги, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

выполнять медицинские предписания и рекомендации;

сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;

соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «ЭларДентал» для пациентов и бережно относиться к его имуществу.

заблаговременно информировать ООО «ЭларДентал» по телефону или личным обращением об опоздании или о неявке на приём в назначенное время;

подписывать все необходимые документы для оказания стоматологических медицинских услуг.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения противоправной деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников организации, пациентов и посетителей на территории ООО «ЭларДентал», запрещается:

проносить на территорию стоматологической клиники «ЭларДентал» 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 т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

входить в отделения без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде.

входить в помещение стоматологической клиники с домашними животными.

находиться в служебных помещениях ООО «ЭларДентал» без разрешения.

вступать в пререкания и ссоры с персоналом ООО «ЭларДентал».

курить на территории ООО «ЭларДентал».

мусорить на территории ООО «ЭларДентал» бросать на пол, в унитазы и раковины, использованные марлю, вату и другой мусор.

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

оставлять детей без присмотра.

выносить из помещения ООО «ЭларДентал» документы, полученные для ознакомления.

изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок

информационных стендов.

производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «ЭларДентал».

употреблять алкогольные напитки в помещениях ООО «ЭларДентал».

запрещается доступ в помещения ООО «ЭларДентал» лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

В целях обеспечения безопасности сотрудников организации и посетителей, в помещениях ООО «ЭларДентал» ведётся видео- и аудио наблюдение.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ЭЛАРДЕНТАЛ» И ПАЦИЕНТОМ

4.1. Конфликтные ситуации с пациентом разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

4.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент, его законный представитель имеют право обратиться:

к главному врачу, руководителю в часы их приёма;

оставив письменное обращение в книге замечаний и предложений, которая находится у администратора по адресу: г. Минск, ул. Воронянского, 40/176, стоматологическая клиника «ЭларДентал»;

направить письменное обращение по юридическому адресу ООО «ЭларДентал»: г. Минск, ул. Воронянского, 40/176.

При личном приеме пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.3. Письменные обращения пациентов в адрес ООО «ЭларДентал», в соответствии со статьей 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

При предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками оказанной услуги, ООО «ЭларДентал» организует проведение проверки качества результата оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги, в соответствии с Законом Республики Беларусь от 09.02.2002 № 90-З «О защите прав потребителей»

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «ЭларДентал». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах оказанных услуг, проведенных процедур и лечения, и возможных осложнениях.

5.2. В соответствии со статьей 46 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении» информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту или лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона.

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.

5.3. На основании Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435–XII «О здравоохранении», статьи 25 Закона Республики Беларусь «О национальном архивном фонде и архивах в Республике Беларусь», письма Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.07.2009 г. № 02-3-10/738-355 «О вопросах информирования пациентов о состоянии их здоровья» медицинские карты являются собственностью организации здравоохранения.

Являясь формами статистической отчетности, медицинские карты хранятся в организации здравоохранения, имеют определенные сроки хранения и выдаче на руки пациентам не подлежат.

5.4. При необходимости пациент может ознакомиться со своей медицинской картой стоматологического пациента в присутствии медицинских работников. При этом, фотографировать медицинскую карту запрещается. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

Пациент письменно вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

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

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

6.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю в организации здравоохранения осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь № 200 от 26.04.2010 г. «Об утверждении перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

6.2. В случае необходимости получения информации из медицинской документации в соответствии с пунктом 7.9 Перечня административных процедур, пациент лично обращается в ООО «ЭларДентал» с паспортом или иным документом, удостоверяющим личность.

6.3. В течение пяти календарных дней со дня получения заявки о предоставлении выписки из медицинской документации, пациенту на руки (либо посредством почтовой заказной корреспонденции) выдается выписка из медицинской документации.

7. ГРАФИК РАБОТЫ ООО «ЭЛАРДЕНТАЛ» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

7.1. ООО «ЭларДентал» работает согласно следующему графику:
понедельник - пятница: с 8-00 до 21-00;
суббота/воскресенье: с 9-00 до 21-00.

7.2. Прием пациентов и их родственников руководителем, главным врачом и

иными должностными лицами ООО «ЭларДентал» осуществляется согласно установленным дням и часам приёма.

7.3. Информация о времени работы ООО «ЭларДентал» и его должностных лиц вывешивается на информационном стенде стоматологической клиники «ЭларДентал».

8. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И УСЛУГ. ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ

8.1. Перечень оказываемых платных видов медицинских услуг ООО «ЭларДентал», оказываемых гражданам, а также порядок и условия их предоставления населению определяется ООО «ЭларДентал» в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Цены на платные виды медицинских услуг, оказываемых населению, формируются в установленном порядке согласно законодательству Республики Беларусь.

8.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в ООО «ЭларДентал», их стоимость, порядок и условия предоставления размещены на ресепшен стоматологической клиники, а также в сети Интернет на официальном сайте.

8.3. Стоматологические медицинские услуги в организации оказываются на основании публичной оферты на оказание возмездных стоматологических медицинских услуг.

8.4. Платные стоматологические медицинские услуги могут оказываться гражданам также на основании договоров, заключенных со страховыми компаниями (добровольное медицинское страхование) и иными субъектами хозяйствования.