

Частное
торговое унитарное
предприятие
«ОртоМед»

УТВЕРЖДАЮ
директор ЧТУП «ОртоМед»

Л.Е.Колтонюк
«23» декабря 2024г.

ПРАВИЛА «23» декабря 2024г.

г. Гродно

внутреннего распорядка для пациентов ЧТУП «ОртоМед»

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов отделения оказания медицинских услуг ЧТУП «ОртоМед» (далее - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-XII с поправками 1996-2024г.г. (далее – Закон), типовых правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждаемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь, иных нормативных правовых актов и размещаются в холле ЧТУП «ОртоМед» (далее предприятия) в доступном для пациентов месте, а также на сайте [www. orto-med.by](http://www.orto-med.by).

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов утверждаются приказом директора и регламентируют:

- права и обязанности пациента;
- порядок обращения пациента;
- порядок разрешения спорных ситуаций между ЧТУП «ОртоМед» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- защита персональных данных пациента;
- порядок выдачи выписок и иных сведений из медицинской документации пациенту или его законному представителю.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов, обращающихся в за оказанием медицинских услуг и для клиентов салона ортопедических изделий.

1.4. Пациент либо его законный представитель знакомятся с Правилами самостоятельно.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении пациента в Медицинский центр для получения медицинской помощи, пациент реализует права и налагает на себя обязанности, предусмотренные статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

2.2. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор лечащего врача и организации здравоохранения;
- информирование о выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту;

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников / сотрудников предприятия;
- информирование о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор доверенных лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья с его письменного согласия;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра с его письменного согласия на медицинское вмешательство;
- сохранение и обращение с персональными данными в соответствии с Политикой предприятия и Законодательством Республики Беларусь.

Реализация прав пациента не может осуществляться в ущерб здоровью и личностным интересам других пациентов и работников предприятия.

2.3. Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье;
- принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;
- выполнять рекомендации медицинских работников, поддерживающие реализацию избранной тактики лечения;
- сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинских услуг;
- сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, о проявлении аллергических реакций, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью ранее, а также об изменениях в состоянии здоровья;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
- бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафу холла);
- 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**;
- оплатить стоимость медицинских услуг по факту их оказания;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

2.4. Пациенты с признаками острого респираторного заболевания на прием не допускаются, назначенный визит переносится на другое время.

2.5. Лица в состоянии алкогольного и наркотического опьянения не обслуживаются.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

3.1. Пациент получает медицинскую услугу в порядке врачебного приема и выполнения назначенных лечебных манипуляций за счет собственных средств либо средств физических/юридических лиц.

3.2. Обращение пациента в ЧТУП «ОртоМед» за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи.

3.3. Запись на прием к врачу производится:

1) по телефонам:

2) при непосредственном обращении в ЧТУП «ОртоМед»;

3) с помощью сайта www.orto-med.by рубрика «Запись на прием».

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

3.5. Пациенту 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 10 минут;
- при *повторной* неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за сутки до времени приема) информирования сотрудников ЧТУП о невозможности явиться на прием;
- при наличии задолженности / неоплате оказанных медицинских услуг.

3.6. При обращении в ЧТУП «ОртоМед» у администраторов пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством ЧТУП, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, управления по здравоохранению Гродненского облисполкома;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

3.7. При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении пациента в Медицинский центр в регистратуре администратором на пациента оформляется стоматологическая амбулаторная карта пациента (ф. № 043/у-10). В нее вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- номер контактного телефона;
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство) или адрес места фактического проживания;
- серия и номер паспорта;
- личный идентификационный номер;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранных граждан);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

Ознакомление с Правилами и Согласие на обработку персональных данных удостоверяется подписью Пациента в амбулаторной карте пациента.

В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и Медицинским центром заключается договор возмездного оказания медицинских услуг в ЧТУП «ОртоМед».

3.8. Перед оказанием медицинской услуги пациент может ознакомиться с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен. Указанные документы находятся в холле предприятия в доступном для пациентов месте.

Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам *не допускается*.

3.9. Врач ЧТУП «ОртоМед» непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень рекомендованных медицинских манипуляций, согласовывает его с пациентом, по запросу определяет их предварительную стоимость.

3.10. До проведения медицинских вмешательств пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

3.11. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента производится с письменного согласия его законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей.

3.12. Оплата пациентом медицинских услуг производится по факту их оказания в кассе Медицинского центра на основании оформленного отчета о медицинских услугах в электронном виде, сформированном в базе медицинского учёта. При оплате пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек. По желанию пациента предоставляется копия чека об оказанных медицинских услугах и их стоимости.

3.13. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту производится его законными 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 несет лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

3.14. При состояниях, требующих срочного(неотложного) медицинского вмешательства, пациент должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ Предприятием 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 в рамках графика работы.

4.2. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Законные представители также обязаны предъявить документы, подтверждающие их полномочия.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме (с указанием контакта и адреса) и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

4.3. Письменное обращение может быть принято непосредственно администратором отделения оказания медицинских услуг с проставлением последним 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 дискредитирующей оскорбительной информации в отношении сотрудников предприятия, других пациентов.

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

4.5. Электронные обращения, поступившее на адрес электронной почты предприятия либо размещенные на официальном сайте Медицинского центра (www.orto-med.by) в глобальной компьютерной сети Интернет 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);

изложение сути обращения;

адрес электронной почты заявителя;

анонимные обращения не рассматриваются и не комментируются.

4.6. Замечания и (или) предложения вносятся в Книгу замечаний и предложений, которая находится в регистратуре 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), контактный телефон", "Содержание замечания и (или) предложения" заполняются гражданином.

4.7. Ответ пациенту на письменное 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. Ответ на электронные обращения (оформленные в соответствии с Законодательством) направляется на электронный адрес заявителя.

4.8. 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, иным уполномоченным должностным лицом предприятия в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лицом без специальных знаний 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 о возможных осложнениях.

По просьбе несовершеннолетнего пациента либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему пациенту предоставляется информация о состоянии его здоровья и выбранных методах оказания медицинской помощи в доступной для его возраста форме с учетом социальной 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.

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. 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.

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

6.1. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из амбулаторной карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения. Амбулаторная карта является собственностью ЧТУП «ОртоМед» и на руки пациенту не выдается.

6.2. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, (листок нетрудоспособности и справку о временной нетрудоспособности), ЧТУП «ОртоМед» не выдает.

7. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1. Порядок доступа к персональным данным, запрашиваемым и предоставляемым для обработки в информационных ресурсах ЧТУП «ОртоМед» осуществляется в соответствии с действующим законодательством и в пределах Политики предприятия в отношении персональных данных (далее – Политика);

7.2. Доступ к персональным данным предоставляется только тем работникам предприятия, служебные (должностные) обязанности которых предполагают работу с персональными данными и только в пределах необходимого для выполнения обязанностей сроков;

7.3. Персональные данные обрабатываются и используются только для достижения указанных в Политике целей с использованием средств автоматизации (база данных) и без использования средств автоматизации и не дольше, чем требуют заявленные цели обработки данных;

7.3. Все работники, осуществляющие обработку персональных данных обязаны хранить тайну о сведениях, содержащих персональные данные, и несут ответственность за соблюдением принятой Политики в пределах реестра разграничения доступа к информационным ресурсам.

8. ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

8.1. Медицинский центр и салон-магазин медицинских и ортопедических изделий работает ежедневно:

Понедельник – пятница с 9.00 до 20.00;

Суббота – с 10.00 до 17.00;

Воскресенье – выходной.

8.2. Сокращение рабочего времени производится накануне праздничных дней в соответствии с республиканским производственным календарем, иные изменения в графике вносятся по приказу руководителя.

8.3. Информация о времени работы предприятия и изменениях в расписании располагается в холле Медицинского центра и на сайте www.orto-med.by.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

9.1. 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.