

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Дент-Актив»

И.С. Кармалькова

« ____ » _____ 20 ____ г.

**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для пациентов**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Типовые правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Типовые правила) разработаны на основании Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года «О здравоохранении» в редакции Закона Республики Беларусь от 11 декабря 2020 г. № 94-З (далее – Закон) и регламентируют порядок обращения пациента в организацию здравоохранения, определяют права и обязанности пациента, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации организацией здравоохранения и распространяются на всех пациентов, находящихся в организациях здравоохранения.

1.1. Внутренний распорядок **ООО «Дент-Актив»** для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками **ООО «Дент-Актив»**, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка **ООО «Дент-Актив»** для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в **ООО «Дент-Актив»**;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между **ООО «Дент-Актив»** и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы **ООО «Дент-Актив»** и ее должностных лиц;
- информацию о перечне оказываемых платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка **ООО «Дент-Актив»** обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в **ООО «Дент-Актив»**. С правилами внутреннего распорядка организации здравоохранения пациенты знакомятся устно или самостоятельно.

1.4. В целях обеспечения прав потребителя на информацию, в соответствии с утвержденными Министерством юстиции Республики Беларусь от 19.07.2010 г. Рекомендациями по размещению в государственных органах и иных организациях информации для граждан о работе, оказываемых услугах и порядке обращения граждан в организацию здравоохранения, **ООО «Дент-Актив»**, обеспечивается размещение информационных материалов в доступном для потребителя месте.

1.5. Определение способа размещения информации осуществляется руководителем ООО «Дент-Актив», в соответствии с требованиями СТБ 11.0.03-95 «Система стандартов пожарной безопасности. Пассивная противопожарная защита. Термины и определения».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «ДЕНТ-АКТИВ»

2.1. При обращении к Исполнителю для получения медицинских услуг, Заказчик пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными законодательными актами.

2.2. При первичном обращении Заказчик должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца, ID-карту, биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина, биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства), в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 № 294 (ред. от 04.09.2023) «О документировании населения Республики Беларусь»

При оказании услуг несовершеннолетним, необходимо присутствие законных представителей несовершеннолетнего для ознакомления и подписания необходимой документации, графика визитов и оплаты. При себе обязательно иметь документ, подтверждающий правовой статус официального представителя несовершеннолетнего, а также свидетельство о рождении или паспорт несовершеннолетнего а.

2.3. Запись на прием к Исполнителя производится следующими способами:

- при непосредственном обращении к администратору Исполнителя,
- с помощью формы записи на сайте <http://dent-aktiv.by> и <https://inbloom.by>
- путем предварительной записи у администраторов по телефонам:

Стоматология +375 29 663-92-51 и +375 33 663-52-51

Косметология, дерматология +375 29 378-60-60 и +375 33 378-60-60;

- оставления сообщений в социальных сетях Одноклассники, Instagram, VK, Telegram, Facebook;

- направление сообщений на электронную почту по адресу - оставления сообщений на электронной почте inbloomestetic@gmail.com и dent-aktiv@yahoo.com.

Запись осуществляется согласно графику работы на свободное время Исполнителя в соответствии с расписанием приема Пациентов.

Прием ведется по предварительной записи.

Администратор Исполнителя в целях надлежащего качества обслуживания и организации работы, в обязательном порядке осуществляет звонок на телефонный номер Заказчика (оставленный при записи) с целью напоминания о дате приема/визита.

2.4. При обращении Заказчика к Исполнителю без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других Пациентов.

При опоздании на прием более чем на 10 минут, Исполнитель может отказать Пациенту в приеме, предложить иное время для записи либо предложить прием по живой очереди, с возможностью приема врачом-специалистом между пациентами. В данном случае первоочередной задачей Исполнителя является качество оказываемых услуг всем пациентам в соответствии с клиническими протоколами и методами оказания услуг.

2.5. При обращении к Исполнителю, Заказчик может получить информацию:

- о режиме работы Исполнителя, уровне его квалификации;
- о месте размещения Правил и их содержании;

- о времени приема граждан по личным вопросам руководством, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь;

- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;

- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг и расходных материалов.

2.6. В целях соблюдения прав Заказчика, администратор Исполнителя предоставляет общие указания и рекомендации, обеспечивающие качественное предоставление услуги.

2.7. В случае, если Заказчик не предоставляет документ, удостоверяющий личность при оформлении медицинской карты пациента для амбулаторно-поликлинических организаций и карты стоматологического больного на оказание медицинских услуг, администраторами в данных документах указываются данные Заказчика с его слов и Заказчик переводится на 100% предварительную оплату всех услуг.

Кроме того, данному Заказчику не может быть представлена выписка из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья Пациента, которые предоставляются на основании документа, удостоверяющего личность.

Порядок выдачи таких документов предусмотрен Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» и Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХП «О здравоохранении» и предусматривает их выдачу при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

2.8. У Исполнителя оказывается первичный и повторный прием (за исключением стоматологических услуг).

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

2.10 В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «Дент-Актив» по телефону +375 29 6655273 с понедельника по пятницу с 9.00 по 17.00.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент обязуется:

- соблюдать Правила распорядка для Пациентов при нахождении у Исполнителя, а также санитарно-гигиенические нормы;

- являться на прием не позднее, чем за 10 минут до начала приема для возможности изучения локальных документов Исполнителя и оформления медицинской документации;

- на приеме у Исполнителя уведомлять его о применении препаратов, принимаемых самостоятельно или назначенных специалистами других организаций здравоохранения;

- производить оплату медицинских услуг;

- уважительно относиться к работникам Исполнителя (администраторам, врачам, медицинским сестрам и другим работникам), а также другим пациентам;

- сообщать Исполнителю о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, а также соблюдать рекомендуемые меры предосторожности при контактах с другими лицами;

- информировать Исполнителя о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской услугой, об изменениях в состоянии здоровья, о наличии аллергии или осложнениях (нежелательных реакциях), имевших место ранее;

- выполнять рекомендации и предписания Исполнителя, а также указания, предписанные на период после оказания услуг, как необходимые условия предоставления ему качественной медицинской услуги;

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

- бережно относиться к имуществу Исполнителя. В случае причинения ущерба Исполнителю вследствие утраты или порчи имущества, вызванного действиями или бездействием Заказчика и/или лиц его сопровождающих, Заказчик обязуется в течение трех рабочих дней возместить Исполнителю действительный нанесенный ущерб в полном объеме;

- выполнять рекомендации Исполнителя относительно правил подготовки к проведению медицинских манипуляций, с целью исключения факторов, которые могут повлиять на качество и эффективность оказания медицинских услуг;

- Заказчику запрещается курить, употреблять алкогольные напитки, наркотические вещества в помещениях Исполнителя (местах оказания медицинских услуг, подсобных помещениях, а также прилегающих территориях), пользоваться открытым пламенем (спичками, зажигалкой и пр.), приносить с собой легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, приходить в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

3.2. Пациент имеет право на:

- получение медицинской услуги в рамках оплаченной медицинской услуги в полном объеме;

- участие совместно с Исполнителем в выборе порядка и методов оказания медицинской услуги. При этом окончательное решение принимает Исполнитель;

- пребывание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям, позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

- уважительное, гуманное и доброжелательное отношение со стороны работников Исполнителя;

- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской услуги, а также о квалификации Исполнителя. Информирование производится в устной форме, путем предоставления выписки и справки утвержденной формы. Предоставление копии медицинской карты Заказчику не допускается.

- отказ от предложенной медицинской услуги, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за последствия отказа, повлекшие ухудшение состояния его здоровья, несет Заказчик;

- сохранение Исполнителем врачебной тайны;

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

- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь. Предоставление Заказчику указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы;

- Заказчик имеет право отказаться от оказания медицинских услуг в порядке, установленном действующим законодательством, при условии оплаты фактически понесенных Исполнителем затрат по исполнению договора до момента требования Заказчика о расторжении договора.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ДЕНТ-АКТИВ» И ПАЦИЕНТОМ

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к директору ООО «Дент-Актив».

4.3. Жалоба подается в письменном виде: 1-й экземпляр – директору, а 2-й экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера, либо подпись директора с указанием даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи жалобы).

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина, с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.4. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

4.5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

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 «Дент-Актив». 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. 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.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья он собственноручно делает соответствующую запись в медицинскую документацию.

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. 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 государственными организациями по заявлениям граждан».

6.2. В случае необходимости получения информации из медицинской документации в соответствии с пунктом 7.9 Перечня административных процедур пациент обращается к руководителю **ООО «Дент-Актив»** с заявлением в письменной форме.

6.3. В течение пяти календарных дней со дня получения заявления, указанного в пункте 6.2 настоящих Правил, выдается выписка из медицинской документации.

7. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ДЕНТ-АКТИВ» И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

7.1. Время работы **ООО «Дент-Актив»**, ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка **ООО «Дент-Актив»**, с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики Беларусь.

7.2. **ООО «Дент-Актив»** работает ежедневно с 9.00 до 21.00 часов с понедельника по пятницу и с 9.00 до 15.00 в субботу.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы – сменности) устанавливаются директором **ООО «Дент-Актив»** в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала **ООО «Дент-Актив»** и по согласованию с сотрудниками.

7.4. График и режим работы **ООО «Дент-Актив»** утверждается директором, исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами.

7.5. Прием населения (пациентов и их родственников) директором **ООО «Дент-Актив»** осуществляется согласно установленным дням и часам.

7.6. Информация о времени работы **ООО «Дент-Актив»** и ее должностных лиц вывешена на видном месте в холле предприятия.

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

8.1. Перечень оказываемых платных видов медицинской помощи и услуг **ООО «Дент-Актив»**, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Советом Министров Республики Беларусь.

8.2 Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, формируются в установленном порядке.

8.3 Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых в **ООО «Дент-Актив»** населению, а также порядок и условия их предоставления находятся у сотрудников **ООО «Дент-Актив»**, публикуется на информационном ресурсе (сайте) Исполнителя inbloom.by и dent-aktiv.by и размещается в общедоступном месте Исполнителя.

8.4 ООО «Дент-Актив» несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента.