

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЛИНИЯ ЗДОРОВЬЯ»

СОГЛАСОВАНО
уполномоченное лицо учреждения
_____ Батуро О.В.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Линия здоровья»
_____ Батуро И.Е.

№ 45 от 15 января 2021г.

г. Барановичи

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Линия здоровья» разработаны во исполнение части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-XII (далее – Закон) / в редакции от 16.06.2014 № 164-3/, Типовых правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждаемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь и регулируются Гражданским Кодексом Республики Беларусь, Конституцией РБ, Законом РБ «О защите прав потребителей», иных нормативных правовых актов и размещаются в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте, а также на сайте www.linez.by.

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

- права и обязанности пациента;
- 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;
- запреты, действующие в учреждении;
- порядок предоставления платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов, обращающихся в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг.

1.4. Пациент либо его законный представитель знакомятся с Правилами внутреннего распорядка для пациентов устно.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. 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.

2.2. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи при обращении в Медицинский центр;

- 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;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра с его согласия 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 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, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (в т.ч. оставлять верхнюю одежду в шкафу холла);
- своевременно явиться на прием к врачу;
- производить оплату медицинских услуг в порядке 100-процентной оплаты (оплата производится по факту оказания услуг);
- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

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

2.5. Пациенту рекомендуется:

-заблаговременно уточнить график работы врача-специалиста;

-информировать сотрудников учреждения при невозможности явиться на прием в назначенное время (данная информация носит рекомендательный характер и служит для корректировки времени приема на случай непредвиденных обстоятельств);

2.6. В случае опоздания на прием более чем на 5 минут, талон на время приёма аннулируется, опоздавший пациент может быть принят после других (либо между приемом других пациентов), в случае наличия на то возможности врача;

2.7. В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к руководителю учреждения, административному дежурному.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

3.1. Пациент получает медицинскую услугу у врача Медицинского центра по своему выбору за счет собственных средств либо средств физических и юридических лиц.

3.2. Обращение пациента 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: 179, мтс +375 (25) 6039066, (0163) 636601, 636602, 636670; 179

3) на сайте медцентра в сети интернет LINEZ.BY с помощью онлайн-консультанта JIVO.

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. Запреты, действующие в учреждения:

-курение (Декреты Президента РБ № 28 от 17.12.2002), распитие алкогольных напитков, потребление наркотических средств, психотропных веществ;

-использование средств мобильной связи при нахождении в кабинете приема, в том числе во время оказания медицинской помощи;

-действия пациента, мешающие работе должностных лиц учреждения и ожидающим приема гражданам, находящимся в холле (громкая речь, загромождение личными вещами проходы, оставление малолетних детей без присмотра, приношение веществ, которые могут повлечь за собой вред здоровью граждан и материальным ценностям учреждения).

Лица, совершившие правонарушения могут быть привлечены к ответственности законодательством Республики Беларусь.

3.6. 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 5 минут;

- при повторной неявке на прием в назначенное время;

- при отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за 60 минут до времени приема) информирования сотрудников Медицинского центра о невозможности явиться на прием;

- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.

3.7. 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;

- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь; специалистами Брестского УЗО;

- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;

- о ближайших и дежурных аптеках;

- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

3.8. При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор Медицинского центра регистрирует пациента 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.

3.9. При первичном обращении между пациентом и Медицинским центром заключается договор оказания медицинских услуг.

Первичный прием – это первичное обращение к специалисту по поводу острого или обострения хронического заболевания, а также в целях профилактики.

Повторный прием – это повторное обращение к одному специалисту в течение **1 месяца с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания**. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 1 месяца, прием является первичным.

3.10. При определении статуса приема (первичный или повторный) врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая. При выявлении нового заболевания и обращения пациента в течение 1 месяца с момента первичного обращения, и зафиксированного в карте амбулаторного больного **выздоровления по предыдущему случаю** или ремиссии, прием считается первичным.

3.11. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом Правил предоставления медицинских услуг, отказа от диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных стандартами и порядками оказания медицинской помощи, а также, если это лечение не соответствует требованиям современных технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показателей для желаемого пациентом вмешательства.

3.12. В целях развития и популяризации среди населения добровольного медицинского страхования Медицинский центр информирует пациентов о нижеследующем: - населению оказывается медицинская помощь по страховой медицинской программе; - добровольное медицинское страхование основывается на договоре страхования, заключенном между страхователем и страховой организацией, по которому в обмен на уплаченную страхователем страховую премию страховая органи-

зация берет на себя обязательства организации и оплаты оказания застрахованному лицу медицинских услуг в соответствии с условиями страховой медицинской программы, прописанной в договоре страхования и составленной согласно предпочтениям страхователя; - в настоящее время Медицинский центр состоит в договорных отношениях на оказание медицинских услуг застрахованным на основе добровольного медицинского страхования со следующими страховыми компаниями: БРУСП «Белгосстрах», БРУПС «Белэксимгарант», ЗАСО «Белнефтестрах», ЗАСО «Промтрансинвест», БелВЭБ, Белкоопстрах, КЕНТАВР, ТАСК, ЭРГО, Юни ассистанс; - договор добровольного медицинского страхования можно заключить, обратившись в любую из вышеуказанных страховых компаний.

3.13. Стандарты организации медицинской помощи в рамках добровольного медицинского страхования следующие:

3.13.1. Заключение договора со страховой компанией на оказании медицинских услуг.

На этапе подписания договора страховая компания предоставляет организации возможные программы страхования лиц, а также перечень не страховых случаев.

3.13.2. Обеспечение взаимодействия между учреждением и страховой компанией:

- выделяется телефонная линия с возможностью отправки/приема факсов, адрес электронной почты для страховой компании;

- заявка на консультацию, обследование пациентов, являющихся клиентами страховой компании по телефону, факсу, либо электронной почте;

- в учреждении закрепляется преимущественное право застрахованных лиц в оказании медицинских услуг, при этом все страховые организации пользуются равными правами по направлению пациентов для организации данного вида услуг;

- в случае, если отпадает необходимость оказания медицинской услуги предварительно записанному застрахованному лицу, сотрудники страховой компании обязаны уведомить об этом учреждение не позже, чем за сутки до назначенного времени приема.

3.13.3. Организация работы с застрахованными лицами.

Для организации оказания медицинских услуг клиентам страховых компаний необходимо письменное направление страховой компании, которое может быть передано в учреждение по электронной почте, либо по факсу. Направление должно содержать следующую информацию:

- паспортные данные застрахованного лица;

- № страхового договора и сроки его действия;

- наименование услуги, которая должна быть оказана данному застрахованному лицу.

3.13.4. При обращении застрахованного лица в учреждение оформляется медицинская документация для оказания медицинской услуги.

3.13.5. Для соблюдения времени начала оказания медицинской услуги застрахованное лицо предупреждается сотрудником страховой компании о необходимости обращения в приемное отделение учреждения в назначенное время.

3.13.6. При возникновении в ходе оказания медицинской услуги необходимости назначения дополнительных исследований, консультаций для их осуществления необходимо повторное направление страховой компании.

3.13.7. Осуществление медицинских услуг застрахованным лицам в учреждении:

- все медицинские услуги застрахованным гражданам оказываются в соответствии с клиническими протоколами диагностики и лечения заболеваний;

- по окончании консультативного приема исследования, лечения застрахованному лицу выдается заключение, выписка (либо выписка медицинской карты пациента);

- лекарственные средства, рекомендуемые застрахованному лицу в ходе оказания медицинской услуги, выписываются врачом с учетом перечня рецептурного отпуска.

3.13.8. Учет и оплата медицинских услуг, оказанных застрахованным лицам:

- Медицинский центр организует учет медицинских услуг, оказанных застрахованному лицу с оформлением акта выполненных работ по каждому застрахованному лицу ежемесячно;

- оплата услуг, оказанных застрахованным лицам в организации здравоохранения, осуществляется страховой организацией по безналичному расчету в сроки, оговоренные договором.

3.14. 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).

3.15. Перед оказанием медицинской услуги пациент 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.

3.16. Врач Медицинского центра непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию пациенту, согласовывает его с пациентом, а также определяет их предварительную стоимость.

3.17. При проведении медицинских вмешательств пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

3.18. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента производится с согласия его законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей в их присутствии (договор оказания медицинских услуг в данной ситуации оформляется на законных представителей несовершеннолетнего).

3.19. Оплата пациентом медицинских услуг производится по факту их оказания в кассе Медицинского центра на основании оформленного отчета о медицинских услугах в электронном виде (акт выполненных услуг), сформированном в базе медицинского учёта. Отчет о медицинских услугах предоставляется по требованию Пациента.

3.20. 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.

3.21. При оплате пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

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

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1.Администрацией учреждения разработаны локальные нормативные акты, регламентирующие действия в экстремальных случаях (в соответствии с Законом РБ 306-3 от 18.07.2011 « Об обращении граждан и юридических лиц» .

4.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к администрации учреждения для её решения по существу.

4.3. 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.

4.4.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.

4.5.При обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

4.6. 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.

4.7. 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 жи-

тельства (места пребывания), контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются гражданином.

4.8. Электронные обращения, поступившие на адрес электронной почты Медицинского центра либо отправленные с официального сайта Медицинского центра (linez.by) в 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.

4.9. Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении (согласно статье 23 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

4.10. Ответ на обращение, не требующий дополнительной информации на изложенные в замечании факты подготавливается и отправляется в течение тридцати календарных дней.

4.11. Письменные обращения подаются в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации у начальника отдела кадров с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента. При отсутствии начальника отдела кадров письменное обращение передается непосредственно специалисту регистратуры с проставлением последним даты получения обращения и личной подписи.

4.12. 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. В соответствии со ст. 46 Закона «О здравоохранении» пациенту в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом 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 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 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.

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. В соответствии со ст.18 Закона «О здравоохранении» информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным настоящей статьей Закона.

5.6. В соответствии со ст.178 Уголовного кодекса Республики Беларусь информация без согласия пациента о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведений о наличии заболеваний, диагнозе или иные сведения(в том числе личного характера) предоставляются по запросу организаций определенных частью второй установленной ст.18 Закона «О здравоохранении»

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

6.1.Руководствуясь Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 « Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями» 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 Медицинского центра и на руки пациенту не выдается.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность, являются листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности, которые выдаются только государственными организациями здравоохранения и учреждениями, имеющими разрешение на данный вид деятельности. Медицинский центр не выдает вышеуказанные документы.

7. РЕЖИМ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ И ГРАФИК РАБОТЫ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

7.1. Режим работы Медицинского центра утвержден решением Барановичского исполнительного комитета от 2004 года.

Время работы ежедневно:

ООО "Линия здоровья", ул.Комсомольская, 46

Время работы: пн-пт: с 8-00 до 20-00; сб-вс: с 8-00 до 18-00

ООО "Линия здоровья", ул.Советская, 55-3

Время работы: пн-пт: с 8-00 до 20-00; сб-вс: с 8-00 до 18-00

7.2. График работы должностных лиц учреждения определяется Правилами внутреннего распорядка, на основании нормативных актов, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь.

7.3. Прием граждан по личным вопросам руководителем и его заместителем осуществляется в соответствии законодательством и локальными нормативными актами.

7.4. Информация о режиме работы учреждения и графике работы должностных лиц вывешивается на видном месте в холле учреждения, а также размещается на официальном сайте учреждения (linez.by).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ О ЗДРАВООХРАНЕНИИ.

8.1. Медицинский центр несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказываемых медицинских услуг, несоблюдение требований учения этики и деонтологии, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента в пределах, установленных законодательством Республики Беларусь.