

ООО «Вива Медика»

УТВЕРЖДАЮ

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО  
РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Директор \_\_\_\_\_ Н.А.Дубовецкая

18.12.2022

18.12.2022

г. Минск

### ***1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ***

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) разработаны во исполнение части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении» (далее – Закон о здравоохранении), на основании постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов, в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями общества с ограниченной ответственностью «Вива Медика» (далее – ООО «Вива Медика», стоматологическая клиника). Для целей настоящих Правил используются термины и их определения в значениях, установленных Законом о здравоохранении.

1.2. Внутренний распорядок для пациентов в ООО «Вива Медика» – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ООО «Вива Медика», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «Вива Медика».

1.3. Правила внутреннего распорядка ООО «Вива Медика», для пациентов включают:

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

1.4. Правила внутреннего распорядка ООО «Вива Медика» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Вива Медика». С настоящими правилами пациенты знакомятся устно или самостоятельно.

1.5. Правила внутреннего распорядка ООО «Вива Медика» для

пациентов размещаются в общедоступном месте.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА К СПЕЦИАЛИСТАМ ООО «ВИВА МЕДИКА»**

2.1. ООО «Вива Медика» является медицинским учреждением, оказывающим стоматологическую помощь пациентам в амбулаторных условиях.

2.2. В ООО «Вива Медика» оказывается стоматологическая помощь на платной основе гражданам Республики Беларусь, вне зависимости от их места жительства (места пребывания), а также иностранным гражданам и лицам без гражданства в соответствии с законодательством Республики Беларусь. ООО «Вива Медика» оказывает пациентам платные медицинские услуги с применением современных методов диагностики и лечения.

2.3. Для удобства пациентов осуществляется предварительная запись к врачам-специалистам. Предварительная запись осуществляется при непосредственном обращении в стоматологическую клинику или по телефону. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона.

2.4. При первичном обращении на пациента заводится стоматологическая амбулаторная карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество;
- число, месяц, год рождения;
- пол;
- адрес постоянной (временной) регистрации;
- номер телефона;
- социальное положение (при необходимости);
- место работы (службы, учебы) (при необходимости);
- сведения о состоянии общего здоровья.

Стоматологическая амбулаторная карта пациента является собственностью стоматологической клиники и хранится в клинике. Для оказания услуги в виде платной консультации без последующего лечения амбулаторная карта не оформляется.

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в стоматологической клинике в устной форме у администраторов ООО «Вива Медика».

2.6. Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач, в соответствии с установленными стандартами и порядками оказания медицинской помощи.

2.7. В случае наличия необходимости оказания пациенту дополнительной медицинской помощи, а также дополнительных

диагностических мероприятий при отсутствии технических возможностей для их осуществления в стоматологической клинике «Вива Медика», лечащий врач решает вопрос о направлении пациента для консультации или обследования в иные организации здравоохранения.

2.8. При обращении пациента в стоматологической клинике оформляется согласие пациента на медицинское вмешательство и на рентгенологическое исследование путем внесения соответствующих сведений в медицинские документы и подписания их пациентом либо его законным представителем, а также путем подписания добровольного информированного согласия на оказание медицинских услуг.

2.9. При отказе пациента от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, ему либо его законному представителю врачом в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия.

Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем.

2.10. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях наличия у пациента медицинских противопоказаний, нахождения пациента в состоянии опьянения, некорректного поведения по отношению к персоналу, неоднократных опозданий на прием, при предоставлении неполных или недостоверных сведений, связанных со здоровьем, при несоблюдении пациентом предписаний лечащего врача или правил внутреннего распорядка стоматологического центра, самостоятельных вмешательств в тактику лечения, непредоставления информации об использовании препаратов, назначенные специалистами других лечебных учреждений, а также при получении стоматологических услуг в других клиниках без предварительного уведомления Исполнителя (за исключением экстренной медицинской помощи при угрожающих жизни состояниях), если не произведена оплата оказанных услуг в соответствии с условиями договора.

2.11. В случае опоздания пациента на прием по предварительной записи более чем на 20 минут без уважительной причины пациенту может быть отказано в приеме с назначением лечения на другой день, согласованный с пациентом, с учетом графика загрузки организации.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для лечения, пациенту назначается другой лечащий врач либо лечение назначается на другой день, согласованный с пациентом, с учетом графика загрузки организации.

2.13. Исполнитель самостоятельно определяет дату и время приема и график посещений по согласованию с пациентом.

2.14. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к директору ООО «Вива Медика».

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении в

ООО «Вива Медика» пациент имеет право на:

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

информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

обследование и лечение в ООО «Вива Медика» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

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

отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов;

подачу предложений по совершенствованию деятельности ООО «Вива Медика».

### 3.2. Пациент обязан:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

своевременно обращаться за медицинской помощью;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

оформить стоматологическую амбулаторную карту, предоставив необходимые для ее оформления сведения;

предоставлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, 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;

сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Вива Медика» для пациентов и бережно относиться к имуществу клиники;

собственноручно произвести запись в медицинскую карту

амбулаторного больного о получении им от врача полной информации о состоянии его здоровья, диагнозе, плане лечения и возможных осложнениях и дать согласие на проведение медицинского вмешательства.

соблюдать положения Политики в отношении обработки персональных данных в соответствии с Законом Республики Беларусь 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных».

#### ***4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА***

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными работниками ООО «Вива Медика». 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.

4.2. 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.

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

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

4.5. ООО «Вива Медика» обеспечивает обработку персональных данных пациентов в соответствии с требованиями действующего законодательства.

#### ***5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ***

5.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в ООО «Вива Медика» 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».

#### ***6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ВИВА МЕДИКА» И ПАЦИЕНТОМ***

6.1. Конфликтные ситуации между стоматологической клиникой «Вива Медика» и пациентом разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

6.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его

законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться к директору стоматологической клиники в часы его приема.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. В случае если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в стоматологическую клинику «Вива Медика», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.7. Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-З «Об обращении граждан и юридических лиц».

6.8. В соответствии с Законом Республики Беларусь 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных» пациент не имеет права пересматривать скрепленные страницы книги замечаний и предложений во избежание ознакомления с персональными данными третьих лиц (Статья 23.7. Кодекса Республики Беларусь об административных нарушениях).

6.9. В спорных случаях пациент имеет право при неудовлетворении его требований обратиться в вышестоящий орган или в суд в установленном законодательством порядке.

## **7. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ВИВА МЕДИКА»**

7.1. Время работы ООО «Вива Медика» определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Вива Медика» с учетом ограничений, установленных трудовым законодательством.

7.2. ООО «Вива Медика» работает с понедельника по пятницу 9:00 до 22:00, в субботу с 9:00 до 15:00, в воскресенье – выходной. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы – сменности) устанавливаются ООО «Вива Медика» в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала ООО «Вива Медика» и по согласованию с сотрудниками.

7.3. График и режим работы ООО «Вива Медика» утверждается директором ООО «Вива Медика» исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами.

7.4. Прием пациентов ООО «Вива Медика» осуществляется согласно графикам, установленным по дням и часам.

7.5. Информация о времени работы ООО «Вива Медика», врачах и их квалификации размещается в общедоступном месте.

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг ООО «Вива Медика», оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется законодательством Республики Беларусь. Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, формируются в установленном порядке.

8.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых в ООО «Вива Медика» населению, а также порядок и условия их предоставления размещается в общедоступном месте.

8.3. ООО «Вива Медика» 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.