

ООО «Вива Медика»

УТВЕРЖДАЮ

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО  
РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Директор \_\_\_\_\_ Н.А.Дубовецкая

18.12.2023

18.12.2023

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 и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле 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.

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, 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.

#### ***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 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.