

## **УТВЕРЖДЕНО**

Приказом директора

ООО «ЛаВита-центр» Т.Е.Хрол

№ 9 от 01.02 2019г.

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

## **ООО «ЛаВита-центр»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь 18 июня 1993 г. «О здравоохранении» в редакции Закона Республики Беларусь от 20 июня 2008 года и подпункта 9.1 пункта 9 Положения о Министерстве здравоохранения Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28 октября 2011г. № 1446 «О некоторых вопросах Министерства здравоохранения и мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 11 августа 2011г. №360»; Закона Республики Беларусь от 19 ноября 1993 № 2570-ХІІ (ред. от 01.07.2017) «О правах ребенка»; постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015г. №104 «Примерные правила внутреннего распорядка для пациентов».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЛаВита-центр» (далее медицинский центр) определяют порядок обращения пациента в медицинский центр, права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка ООО «ЛаВита-центр» распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинском центре независимо от их гражданства.

1.4. С правилами внутреннего распорядка медицинского центра пациенты (законные представители) знакомятся устно.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЛаВита-центр» размещаются в общедоступных местах на информационном стенде.

## **2. Порядок обращения пациента в ООО «ЛаВита-центр»**

2.1. Граждане Республики Беларусь и иностранные граждане имеют право получить медицинскую помощь в Медицинском центре по своему выбору за счет собственных средств, средств законных представителей и иных источников, не запрещенных законодательством.

2.2. Работниками регистратуры медицинского центра при первичном обращении пациента по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца) оформляется «Медицинская карта амбулаторного больного» (форма 025/у-07) или уточняются сведения в имеющейся медицинской документации.

2.3. Оказание медицинской помощи несовершеннолетним производится в сопровождении одного из родителей (законного представителя) или лица, фактически осуществляющего уход за ребенком.

2.4. Медицинские вмешательства детям осуществляются с письменного согласия одного из родителей (законных представителей).

2.5. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу в ООО «ЛаВита-центр» осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, через интернет-ресурсы.

2.6. Информацию о времени приема врачами всех специальностей, об организации предварительной записи, о времени и месте приема посетителей директором, адреса учреждений здравоохранения, оказывающих экстренную медицинскую помощь в вечернее и ночное время, в праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме.

2.7. В обязанности работников регистратуры входит информирование по телефону пациентов, предварительно записавшихся на прием к врачам и на обследования, об изменении графика работы врачей, об отсутствии врача.

2.8. Работниками регистратуры за 1 сутки до приема по телефону уточняется явка записавшихся на прием пациентов. При отсутствии ответа пациенту высылается SMS-оповещение. При отсутствии ответа на SMS-оповещение до 18.00 запись удаляется.

2.9. В случае конфликтных ситуаций пациент и законный представитель пациента или несовершеннолетнего имеют право обратиться в администрацию ООО «ЛаВита-центр» согласно графику приема граждан, в вышестоящие инстанции в установленном законодательством порядке.

### **3. Права и обязанности пациента.**

3.1. Все пациенты имеют равные права независимо от происхождения, расовой, национальной и гражданской принадлежности, социального положения, пола, языка, образования, отношения к религии, места жительства, состояния здоровья и иных обстоятельств, касающихся пациента.

**При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:**

- получение медицинской помощи;
- уважительное 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 медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной форме информации о состоянии здоровья;
- 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;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей медицинского центра;
- обращение с жалобой или предложением к должностным лицам медицинского центра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности медицинского центра.

Предоставление пациенту указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью и правам других пациентов.

### **3.2. Пациент обязан:**

- заботиться о собственном здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим пациентам;
- предоставлять лицу, 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;
- предоставлять информацию об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медработниками при оказании медицинской помощи;
- сообщать медицинскими работниками о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- перед посещением кабинетов верхнюю одежду оставлять в холле, детские коляски – в тамбуре группы входных дверей, выключать мобильный телефон;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников медицинского центра заблаговременно, но не позднее, чем за сутки до приема.

#### **4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «ЛаВита-центр». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним 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 назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

4.4. В случае отказа пациента (законного представителя) от получения информации о состоянии здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

4.6. Медицинская документация пациента является собственностью медицинского центра, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче пациентам не подлежит. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в медицинском центре в присутствии медицинских работников.

4.7. ООО «ЛаВита-центр» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

## **5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации**

5.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в медицинском центре 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» (с изменениями и дополнениями). Информация о перечне административных процедур располагается на информационном стенде.

## **6. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания**

6.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в медицинском центре, а также порядок, условия их предоставления населению, формирование цен определяется законодательством Республики Беларусь.

6.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в ООО «ЛаВита-центр», их стоимость, порядок и условия предоставления размещены в регистратуре медицинского центра, а также в сети Интернет на официальном сайте.

6.3. Платные медицинские услуги в ООО «ЛаВита-центр» оказываются гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам на основании письменных договоров.

6.4. При обращении пациентов на прием к врачу-специалисту:

- первичным приемом является первичное обращение к врачам одной специальности по поводу обследования, острого заболевания или обострения хронического заболевания;

- повторным приемом является повторное обращение к врачам одной специальности по результатам обследования, назначенного лечения при острых и хронических заболеваниях, выполненных по рекомендации врачей при первичном обращении;

- обращение по поводу острых заболеваний, независимо от количества обращений в году, являются первичными.

6.5. Медицинский центр, предоставляющий платные виды медицинской помощи и услуги, несет ответственность за ненадлежащее их исполнение согласно законодательству Республики Беларусь.