

Общество с ограниченной ответственностью
"Тоталмед"

Правила
внутреннего распорядка для пациентов

19.10.2023

г. Минск

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Тоталмед» (далее – Медицинский центр) разработаны на основании части 1 статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» (далее – Закон № 2435-ХІІ), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

Для целей настоящих Правил используются термины и их определения в значениях, установленных Законом № 2435-ХІІ.

2. Настоящие Правила размещаются:

в электронном виде – на сайте <https://totalmed.by/> ;

на бумажном носителе – в доступном для пациентов месте в холле по адресу ул. Игуменский тракт, 14, г. Минск.

3. Настоящие Правила регламентируют права и обязанности пациентов при получении медицинской помощи в Медицинском центре.

4. Настоящие правила включают:

порядок обращения пациента в Медицинский центр;

права и обязанности пациента;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентами;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов;

порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациентам или третьим лицам.

5. Настоящие правила обязательны для всех пациентов (их законных представителей), которым оказываются медицинские услуги в Медицинском центре.

6. Пациент (его законный представитель) знакомится с Правилами самостоятельно на сайте или в холле Медицинского центра.

7. Факт ознакомления пациента, которому оказывается медицинская помощь в стационарных условиях, с настоящими Правилами подтверждается подписью этого пациента либо его законного представителя, и вносится в медицинские документы.

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

8. Каждый пациент имеет право получить медицинскую помощь в Медицинском центре за счет собственных средств, средств законного представителя, средств третьих лиц либо средств юридических лиц.

9. Прием пациентов ведется по предварительной записи.

В целях организации оказания медицинской помощи согласие пациента на обработку персональных данных при записи на прием не требуется (абз.5, ч.2, ст. 8 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-З).

10. Организация предварительной записи на прием к специалистам в Медицинский центр осуществляется:

при непосредственном обращении в регистратуру Медицинского центра;

по телефонам контакт-центра: +375 (17) 253 30 50, +375 (17) 374 30 60, +375 (44) 597 30 60;

с помощью мессенджеров +375 (44) 597 30 60 Viber Whatsapp, Telegram;

через форму онлайн-консультации на сайте <https://inmed.by/>;

с помощью модуля «Записаться на прием» на сайте <https://totalmed.by/>.

11. При каждом обращении пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор Медицинского центра регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета. При регистрации вносятся следующие сведения:

фамилия, имя, отчество (если таковое имеется) пациента;

дата рождения;

пол;

адрес регистрации;

идентификационный номер;

номер телефона.

12. При отказе пациента (его законного представителя) в представлении документа, удостоверяющего личность, Медицинский центр имеет право потребовать осуществления предварительной оплаты услуг или отказать в обслуживании в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.

13. При первичном обращении в Медицинский центр пациент (его законный представитель) обязан ознакомиться с документами, регулирующими вопросы защиты персональных данных, при отсутствии внутренних убеждений, иных объективных причин подписать согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных.

14. При обращении пациента (его законного представителя) в Медицинский центр без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

15. Непосредственно перед приемом врача пациент должен обратиться в регистратуру Медицинского центра и сообщить администратору к какому специалисту и на какое время он записан.

16. Обслуживание пациентов моложе 18 лет и лиц неспособных к самообслуживанию осуществляется в сопровождении их родителей или ближайших родственников, законных представителей.

17. Время приема может быть задержано в случае оказания предыдущему пациенту неотложной медицинской помощи в кабинете при сложном диагностическом случае или когда врач привлекается для оказания неотложной медицинской помощи в процедурном кабинете, о чем следующие по очереди пациенты информируются персонально работником кабинета или через регистратуру. При этом время приема пациента должно соответствовать нормам времени, утвержденным в Медицинском центре.

18. Оплата медицинских услуг и разовых посещений врача (процедурных кабинетов) может производиться в день посещения, а также в предварительной наличной или безналичной формах. Оплата производится в белорусских рублях согласно действующему прейскуранту.

19. Пациенту (его законному представителю) может быть отказано в обслуживании в случаях:

19.1. при полной записи к врачу;

19.2. время оказания услуг не согласовано с регистратурой;

19.3. при несоблюдении рекомендаций врача;

19.4. время опоздания на прием составило более 10 минут;

19.5. неуважительного и грубого отношения к сотрудникам Медицинского центра;

19.6. нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

19.7. действия угрожают жизни или здоровью персонала или других пациентов.

20. В обслуживании на приеме в центре может быть отказано родителям, имеющим детей:

20.1. с симптомами интоксикации (диарея, сыпь, температура тела 38,5°C и выше, рвота, характерные признаки ветряной оспы, установленный статус по COVID-19) – в этом случае рекомендуется выезд врача-специалиста на дом.

21. Медицинская помощь может быть оказана анонимно пациентам в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь (постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012 № 111 «Об утверждении Инструкции о порядке и условиях оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи анонимно и признании утратившими силу некоторых постановлений Министерства здравоохранения Республики Беларусь и их отдельных структурных элементов»).

На пациентов, которые обращаются за медицинской помощью анонимно, оформляется медицинская карта амбулаторного больного (стационарного пациента), в которой указываются названные пациентом фамилия, возраст и место жительства (место пребывания) без предъявления паспорта гражданина Республики Беларусь, вида на жительство в Республике Беларусь, удостоверения беженца, документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

Пациентам, получающим медицинскую помощь анонимно, не выдаются медицинские документы, подтверждающие оказание такой помощи анонимно. В интересах пациента может быть выдана на руки памятка, содержащая информацию об опасности нарушений врачебных предписаний.

22. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы находятся в холле Медицинского центра по адресу г. Минск, Игуменский тракт, 14. Фотографирование, снятие копий с указанных документов и представление копий пациентам не допускается.

23. Врач Медицинского центра непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, необходимых пациенту.

24. Для достижения успешного лечения пациентам необходимо выполнять все предписания лечащего врача. По всем вопросам, связанным с лечением, следует обращаться только к лечащему врачу.

25. При проведении простых медицинских вмешательств, перечень которых приведен в постановлении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств» (далее – постановление № 49), согласие на такое вмешательство дается устно пациентом (его законным представителем). Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

При проведении сложных медицинских вмешательств пациент (его законный представитель) подписывает согласие на сложное медицинское вмешательство.

26. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента без сопровождения законного представителя производится с письменного согласия его законных представителей – родителей, усыновителей или опекунов.

Несовершеннолетние пациенты в возрасте от 14 до 18 лет могут производить оплату медицинских услуг с письменного согласия и по поручению своих законных представителей – родителей, усыновителей или опекунов. Ответственность за оплату медицинских услуг несет лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

27. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдается кассовый чек.

28. При состояниях, требующих срочного вмешательства, пациент (его законный представитель) должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие срочную (неотложную) помощь.

29. Взаимоотношения пациентов между собой и с персоналом должны быть взаимно вежливы. Пациенты своим поведением не должны нарушать покоя других. В часы приема пациенты обязаны соблюдать тишину.

30. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациенты имеют право обратиться в администрацию Медицинского центра.

31. В случае порчи пациентом имущества Медицинского центра он должен возместить стоимость причиненного ущерба.

32. Пациенты, прибывшие с детьми, несут за них ответственность, следят за выполнением ими установленного режима обслуживания, правил поведения в общественных местах. Родители несут материальную ответственность за ущерб, причиненный Медицинскому центру детьми.

33. Администрация Медицинского центра не несет ответственность за сохранность денежных средств, ювелирных изделий, аудио- видео- и фототехники, а также других личных вещей, оставленных в гардеробе или без присмотра.

34. Иностранцы граждане, не владеющие в достаточном объеме русским языком, обслуживаются в сопровождении переводчика.

35. Иностранные граждане обслуживаются по тарифам «для иностранных граждан» согласно действующему прейскуранту. При обслуживании и оплате иностранные граждане, в том числе граждане стран СНГ, обязаны представить документ, подтверждающий его гражданство.

ГЛАВА 3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

36. При обращении пациента (его законного представителя) в Медицинский центр для получения медицинской помощи пациент, его законный представитель пользуются правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41, 42 № 2435-ХІІ и иными актами законодательства.

37. Пациент имеет право на:

37.1. получение медицинской помощи;

37.2. выбор лечащего врача и организации здравоохранения;

37.3. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

37.4. пребывание в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

37.5. уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра;

37.6. получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской услуги, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;

37.7. ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в Медицинском центре и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской услугой;

37.8. выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

37.9. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра;

37.10. реализацию иных прав в соответствии Законом № 2435-ХІІ и иными актами законодательства;

37.11. сохранение работниками Медицинского центра в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных актами законодательства;

37.12. подачу в письменном виде предложений по совершенствованию деятельности Медицинского центра.

38. Пациент обязан:

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

38.2. уважительно относиться к работникам Медицинского центра и другим пациентам;

38.3. выполнять назначения медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;

38.4. сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, коронавирусной инфекции, наличии высокой, свыше 38°C, температуры, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

38.5. 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;

38.6. соблюдать настоящие Правила, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;

38.7. оплачивать услуги согласно действующему прейскуранту в кассе Медицинского центра в виде предварительной 100 % предоплаты либо незамедлительно после их оказания;

38.8. прибывать на прием к специалисту за 10 минут до назначенного времени, сообщив о прибытии в регистратуру, при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, но не позднее, чем за сутки, соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе или шкафу холла иных специально отведенных местах, не входить в верхней одежде в кабинет врача, выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг);

38.9. в случае порчи имущества Медицинского центра возместить причиненный материальный ущерб;

38.10. обеспечить на врачебном приеме присутствие переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского или белорусского языков;

38.11. выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом № 2435-ХІІ и иными актами законодательства.

39. Лица при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного, токсического, наркотического опьянения не обслуживаются.

40. На территории Медицинского центра, включая прилегающие территории, запрещены – курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, употребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

41. Пациенты имеют право на обращение в Медицинский центр путем подачи письменных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

42. Пациент (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 руководителя.

43. При устном обращении пациент (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

44. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

45. Все поступившие обращения пациентов, поданные с соблюдением установленного порядка, регистрируются и рассматриваются с соблюдением установленного законодательством порядка.

46. Письменные обращения граждан 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).

47. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

48. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

49. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая представляется пациентам, их законным представителям по первому требованию и находится:

по адресу г. Минск, Игуменский тракт, 14 – у администратора.

50. Реквизиты книги: «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина», «Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются заявителем.

51. Ответ пациенту на письменное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в Медицинском центре (внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений), а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь (п.3 ст.17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

52. Ответ пациенту на письменное обращение с требованием о возврате уплаченной стоимости за некачественно оказанные медицинские услуги подлежит рассмотрению в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст.33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей»).

53. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

54. Пациенту (его законному представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, заведующим отделением, иным должностным лицом Медицинского центра в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Информация 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.

55. Ознакомиться с медицинской картой амбулаторного больного можно по предварительной записи в присутствии директора или лечащего врача в кабинете по адресу г. Минск, Игуменский тракт, 14.

56. 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.

57. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

58. 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.

59. Расшифровка результатов исследований, анализов производится исключительно на приеме врача-специалиста.

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

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТАМ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

61. Справки, выписки из медицинской карты, иная информация представляется пациенту (его законному представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, иному лицу – при предъявлении оригинала документа, подтверждающего полномочия на совершение такого рода действий.

62. Выписка из медицинской карты предоставляется по письменному заявлению установленной формы в течение 5 (пять) рабочих дней.

63. Информация о предыдущих посещениях, ФИО врача и диагнозе предоставляется по письменному заявлению установленной формы в течение 10 (десять) рабочих дней.

64. Медицинская карта является собственностью Медицинского центра и на руки пациенту (его законному представителю) не выдается (Письмо Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.07.2009 №02-3-10/738-355 «О вопросах информирования пациентов о состоянии их здоровья»).

65. Медицинский центр не проводит экспертную оценку здоровья (освидетельствование на группу инвалидности, освидетельствование для перевода на легкий труд, ношение оружия, медицинские осмотры для работы в специальных условиях, освидетельствование для управления автотранспортом).

66. Выдача дубликатов медицинской документации производится на основании письменного заявления в течение 5 (пять) рабочих дней (услуга платная согласно действующему прейскуранту).

ГЛАВА 7 ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

67. Время работы Медицинского центра определяется локальными правовыми актами и по согласованию с районными администрациями г. Минска.

68. Информация о времени работы Медицинского центра и времени приема его должностных лиц вывешивается на видном месте в холле Медицинского центра.

69. Прием пациентов, их законных представителей осуществляется по адресу г. Минск, Игуменский тракт, 14, в часы приема, установленные администрацией Медицинского центра, по предварительной записи.

ГЛАВА 8 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

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