

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ОБЩЕСТВА С ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ЕВРОДЕНТ"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с дополнительной ответственностью «Евродент» (далее ОДО «Евродент») разработаны на основании Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года №2435-ХІІ «О здравоохранении», постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 №104 «Об утверждении примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. №200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» и регламентируют порядок обращения пациента, определяют права и обязанности пациента, осуществление выдачи выписок из медицинской документации и распространяются на всех пациентов ОДО «Евродент».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов ОДО «Евродент» (далее Правила внутреннего распорядка) – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ОДО «Евродент», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ОДО «Евродент».

1.3. Настоящие Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ОДО «Евродент», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациента (законного представителя) в ОДО «Евродент»;
- права и обязанности пациента (законного представителя);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом (законным представителем) и ОДО «Евродент»;
- график работы ОДО «Евродент» и его должностных лиц;
- информацию о перечне оказываемых услуг и порядок их оказания.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в холле ОДО «Евродент» в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте: www.eurodent.by. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно и самостоятельно.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОДО «ЕВРОДЕНТ»

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения, граждане Республики Беларусь закрепляются за стоматологической поликлиникой по месту жительства (месту пребывания), а при наличии ведомственных организаций здравоохранения, также и по месту работы, службы, учебы.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастные случаи, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью гражданина или окружающих его лиц) необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по телефону (103).

2.3. ОДО «Евродент» оказывает пациентам платные стоматологические услуги с применением современных методов диагностики и лечения стоматологических заболеваний.

2.4. Прием пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора ОДО «Евродент» посредством телефонной связи или непосредственно в ОДО «Евродент».

Телефоны для записи: +37517 3475767; +375293966317; +375336686338

2.5. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.

2.6. Предварительная запись накануне дня приема должна быть подтверждена пациентом. Для подтверждения записи администратор

связывается по указанному пациентом номеру телефона за день (в день посещения) до предполагаемой даты посещения. В случае, если администратору не удалось связаться с пациентом по указанному телефону, администратор уточняет, планирует ли пациент явиться на прием посредством мессенджеров.

2.7. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.8. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного (форма №043/у - 10), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год).

2.9. Медицинская карта стоматологического больного являются собственностью ОДО «Евродент» и хранятся в регистратуре ОДО «Евродент». Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ОДО «Евродент».

2.10. Опозданием на прием специалистов считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан директором ОДО «Евродент», пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.12. При первичном обращении пациента в ОДО «Евродент» с пациентом заключается необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.13. Пациент должен ознакомиться и подписать Добровольное информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в ОДО «Евродент», Согласие на обработку и хранение персональных данных пациента. Без подписания данных документов ОДО «Евродент» не может оказывать медицинские услуги пациенту.

2.14. ОДО «Евродент» может отказаться от лечения пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность

услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.15. Для обеспечения безопасности, повышения качества оказания медицинской стоматологической помощи в кабинетах врачей-стоматологов и иных помещениях установлены системы видеонаблюдения, которые в последующем могут быть использованы в качестве средств доказывания в суде (ст. 229 Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь).

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор врача-стоматолога (перевод к другому врачу-стоматологу осуществляется с разрешения директора ОДО «Евродент»);
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
- пребывание в ОДО «Евродент» в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации 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. Вышеуказанная информация предоставляется пациенту лечащим врачом.
- отказ от диагностической или лечебной процедуры, а также требование об их прекращении. В этом случае отказ от

вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации. Важным является то, что отказ пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ОДО «Евродент».

3.2. Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- соблюдать режим работы ОДО «Евродент»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ОДО «Евродент» для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу ОДО «Евродент»;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты ОДО «Евродент» надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- с пониманием относиться, если в экстренных случаях сотрудники ОДО «Евродент» будут вынуждены попросить пациента подождать, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента;
- ознакомиться и подписать Добровольное информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в ОДО «Евродент», Согласие на обработку и хранение персональных данных пациента, а также иную медицинскую документацию;

- собственноручно произвести запись в медицинскую документацию (стоматологическая амбулаторная карта формы 043/у-10) о получении им от врача полной информации о состоянии его стоматологического здоровья, диагнозе, плане лечения и возможных осложнениях;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу ОДО «Евродент»;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения ОДО «Евродент», соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

3.3. Более подробно права и обязанности ОДО «Евродент» и пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской помощи соответственно изложены в договоре на оказание платных услуг.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка ОДО «Евродент»:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам ОДО «Евродент»;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;

- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

4. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с разрешения пациента.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.3. В отношении несовершеннолетних лиц информация о состоянии здоровья пациента предоставляется одному из родителей (либо их законному представителю).

4.4. ОДО «Евродент» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

4.5. Информация о состоянии здоровья пациента по телефону не предоставляется.

4.6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РБ.

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

5.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

5.2. Стоматологическая амбулаторная карта формы No 043/у-10 является собственностью ОДО «Евродент», формой статистической отчетности, которая заполняется врачами, медицинскими работниками, с применением медицинских терминов и обозначений, сокращений и др., понятных для медицинских специалистов и могут быть неправильно истолкованы не специалистами в области здравоохранения. Стоматологическая амбулаторная карта на руки пациенту не выдается.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из стоматологической амбулаторной карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-дневных рабочих со дня обращения.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ОДО «ЕВРОДЕНТ»

6.1. В случае нарушения прав пациента, пациент (законный представитель) имеет право на обращение путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

6.2. Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

6.3. Обращения излагаются на белорусском или русском языке. 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).

6.4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005г. №285 «О некоторых вопросах организации работы.

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

6.6. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращения не соответствуют требованиям,
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, в том числе, если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации,
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

6.7. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

- заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;
- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

6.8. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает директор ОДО «Евродент» или уполномоченное им должностное лицо.

6.9. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу заявитель в течение пяти дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

6.10. Анонимные обращения, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

6.11. Срок рассмотрения обращений, направленных в ОДО «Евродент» для рассмотрения, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

6.12. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к руководству ОДО «Евродент» согласно графику приема граждан по личным вопросам. График приема по личным вопросам размещен на информационных стендах ОДО «Евродент».

6.13. Прием по личным вопросам осуществляется только по предварительной записи. Предварительная запись производится при непосредственном обращении к администратору ОДО «Евродент».

6.14. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

7. ГРАФИК РАБОТЫ ОДО «ЕВРОДЕНТ» И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

7.1. Режим работы ОДО «Евродент», его руководителей определяется правилами внутреннего трудового распорядка ОДО «Евродент», в зависимости от необходимости обеспечения потребности пациентов в доступной и качественной стоматологической медицинской помощи с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики Беларусь.

7.2. Режим работы ОДО «Евродент»:

будние дни: с 08.00 до 21.00;

суббота: с 09.00 до 15.00;

воскресенье - выходной.

7.3. Режим рабочего времени определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работников по сменам, рабочие, выходные дни.

7.4. Режим рабочего времени работников устанавливается директором ОДО «Евродент» и определяется графиком работы сотрудников (ст.123 Трудового кодекса Республики Беларусь).

7.5. Информация о времени работы ОДО «Евродент», времени приема директором ОДО «Евродент», а также адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, воскресенье, праздничные дни, посетители могут получить у администратора ОДО «Евродент» в устной форме и наглядно на информационных стендах ОДО «Евродент».

8. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ

8.1. Информация о видах медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых в ОДО «Евродент», стоимость, порядок и условия их предоставления находятся у администратора ОДО «Евродент».