



УТВЕРЖДЕНО
Директором Общества с дополнительной
ответственностью «ДентСфера»
/ Нарывончик Т.Н. /
Приказ № 13 от «03» февраля 2022 г.
М.п.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА для пациентов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Типовые правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее – Правила) разработаны на основании требований Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 года «О здравоохранении», в редакции Закона Республики Беларусь от 16.06.2014 г. № 164-З, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104, Закона Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012 г. № 340-З, Постановления Главного государственного санитарного врача Республики Беларусь от 22.12.2003 г. № 183, с дополнениями и изменениями, утвержденными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.09.2010 г. № 117, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.11.2005 г. № 44, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.07.2011 № 710, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28.12.2000 г. № 630-А, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.10.2003 г. № 3165, Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 и регламентируют порядок обращения Пациента в организацию здравоохранения, определяют права и обязанности Пациента, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации организацией здравоохранения и распространяются на всех Пациентов, находящихся в организациях здравоохранения.

1.1. Внутренний распорядок Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» для Пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера», обеспечивающий получение Пациентом медицинских услуг надлежащего качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в Общество с дополнительной ответственностью «ДентСфера»;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Обществом с дополнительной ответственностью «ДентСфера» и Пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;

- время работы Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» и ее должностных лиц;
- информацию о перечне оказываемых платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав Пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» обязательны для всех Пациентов, получающих медицинские услуги в Обществе с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

С правилами внутреннего распорядка организации здравоохранения Пациенты знакомятся устно и самостоятельно.

1.4. В целях обеспечения прав потребителя на информацию, в соответствии с утвержденными Министерством юстиции Республики Беларусь от 19.07.2010 г. Рекомендациями по размещению в государственных органах и иных организациях информации для граждан о работе, оказываемых услугах и порядке обращения граждан в организацию здравоохранения, в Общество с дополнительной ответственностью «ДентСфера», обеспечивается размещение информационных стендов в доступном для потребителя месте.

1.5. Определение способа размещения информации осуществляется руководителем, в соответствии с требованиями СТБ 11.0.03-95 «Система стандартов пожарной безопасности. Пассивная противопожарная защита. Термины и определения».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении в организацию здравоохранения для получения медицинской помощи Пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

2.2. При необходимости получения первичной медицинской услуги Пациент обращается к администратору Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

2.3. Организация предварительной записи Пациента на прием к специалисту может осуществляться:

- при непосредственном обращении в Общество с дополнительной ответственностью «ДентСфера» администратором;
- по телефону.

2.4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), Пациент, должен обращаться в государственные организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь по телефону (103).

2.5. Медицинские услуги, оказываются Обществом с дополнительной ответственностью «ДентСфера» сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и являются дополнительными (альтернативными), оказываются организацией здравоохранения на платной основе в порядке, установленном действующим законодательством Республики Беларусь.

2.6. Общество с дополнительной ответственностью «ДентСфера» оказывает Пациентам платные медицинские услуги на основании клинических протоколов или методов оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством

здравоохранения Республики Беларусь.

В исключительных случаях, установленных Министерством здравоохранения Республики Беларусь, в интересах пациента допускается применение научно обоснованных, но еще не утвержденных к применению в установленном законодательством Республики Беларусь порядке методов оказания медицинской помощи.

2.7. Необходимым условием оказания медицинских услуг пациенту является наличие предварительного согласия совершеннолетнего пациента, если иное не предусмотрено настоящей статьей, или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закон Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении», ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

Решение принимается с письменного согласия пациента, а в отношении: несовершеннолетних – с письменного согласия одного из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей (далее – законные представители);

лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, – с письменного согласия их опекунов;

лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, – с письменного согласия супруга (супруги) или одного из близких родственников (родителей, совершеннолетних детей, родных братьев (сестер), внуков, деда (бабки)).

2.8. Общество с дополнительной ответственностью «ДентСфера» обеспечивает оказание пациентам медицинских услуг в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями, а также в случае необходимости направляет их для получения медицинской помощи в другие организации здравоохранения в порядке, определяемом Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

2.9. Информацию о времени приема специалистов Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» 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 директором, Пациент может получить у администратора в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов и папок, находящихся в холле.

2.10. Для удобства Пациентов и учета их посещений администратор выдает Пациенту талон на прием к специалисту с указанием фамилии врача и времени явки.

2.11. В целях соблюдения прав Пациентов, администратор, предоставляет Пациенту общие указания и рекомендации, обеспечивающие качественное предоставление услуги, в виде памятки или другого информационного материала.

2.12. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться в администрацию, к директору (либо его заместителю) Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» согласно графику приема граждан по личным вопросам:

- график приема по личным вопросам размещен на информационных стендах или информационных папках «Для пациентов»;

- прием по личным вопросам осуществляется только по предварительной записи. Предварительная запись производится по телефонам 8 (017) 224–18–72, 8 (029) 689–18–72, или при непосредственном обращении гражданина к администратору Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА С ПАЦИЕНТОМ НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Медицинские услуги в Обществе с дополнительной ответственностью «ДентСфера» оказываются на основании Публичного договора на оказание платных медицинских услуг, размещенного информационном стенде или информационных папках «Для пациентов», а также на сайте организации:

- реквизитами Заказчика (Пациента) в Публичном договоре на оказание платных медицинских услуг считается информация, предоставленная Заказчиком (Пациентом) при заполнении титульного листа медицинской карты амбулаторного больного;

- публичный договор на оказание платных медицинских услуг считается заключенным с момента проставления Заказчиком (Пациентом) личной собственноручной подписи в медицинской документации (на соответствующих листах, где необходимо проставление подписи пациента) - стоматологической амбулаторной карте формы № 043/у-10.

- в иных случаях фактом принятия (акцепта) Заказчиком условий Договора является фактическая оплата Заказчиком заказанных им услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (п.3 ст. 408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь)

3.2. Публичный договор, является публичным договором-офертой (предложением) в адрес физических или юридических лиц, принимающих предложение и выражающий намерение заключить Договор. С момента совершения Пациентом конклюдентных и (или) иных действий, необходимых для пользования услугами Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» (акцепт оферты), в соответствии со ст. 408 ГК РБ. Публичный договор считается сделкой, заключенной в письменной форме и действует до момента расторжения договора.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении в Обществе с дополнительной ответственностью «ДентСфера» Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;

- информирование об услуге, работе и исполнителях услуг (ст. 5 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей»);

- просвещение в области защиты прав потребителей;

- свободный выбор работ, услуг надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы организации;

- обследование, лечение, получение процедур в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

- перевод к другому специалисту с разрешения руководителя Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера»;

- добровольное согласие информированного Пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинских услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- надлежащее качество работ, услуг, в том числе безопасность работ, услуг. При этом качество медицинских услуг - есть степень соответствия медицинской помощи современному уровню медицинской науки, стандартам медицинских технологий, утвержденным постановлениями и приказами Министерства здравоохранения РБ, а также потребностям Пациента.

Для обеспечения объективной оценки качества лечебно-профилактического процесса в целом, а также объема и качества оказанных медицинских услуг отдельно взятому Пациенту, установлены критерии, включающие:

- оценку правильности и полноты заполнения медицинских форм (наличие обязательных записей в медицинской карте и других медицинских документах);

- оценку диагностических, лечебных и других мероприятий по оказанию медицинской услуги;

- оценку выполнения установленного набора манипуляций и действий (соответствие принятым стандартам, протоколам);

- оценку достаточности выполнения стандарта.

- обращение с жалобой к должностным лицам Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера», в котором ему оказываются медицинские услуги, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

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

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

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;

- предоставлять врачу, оказывающему медицинские услуги, 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 и рекомендации;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» для Пациентов и бережно относиться к имуществу предприятия.

- собственноручно произвести запись в медицинской карте амбулаторного больного о получении им от врача полной информации о состоянии его здоровья, диагнозе, плане лечения, объеме проводимых процедур и возможных осложнениях и дать согласие на проведение медицинского вмешательства и пр.

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения противоправной деятельности, иных преступлений и

административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников организации, пациентов и посетителей на территории Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера», **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить на территорию Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

- входить в отделения без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде.

- входить в помещение Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» с домашними животными.

- находиться в служебных помещениях Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» без разрешения.

- вступать в пререкания и ссоры с персоналом Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

- курить на лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе, другой территории Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

- мусорить на территории Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор.

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

- оставлять детей без присмотра.

- выносить из помещения Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» документы, полученные для ознакомления.

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

- употреблять алкогольные напитки в помещениях Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

- запрещается доступ в помещения Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений и территории Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» сотрудниками правоохранительных органов, и в соответствии с Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях могут быть привлечены к административной ответственности.

Согласно нормам ст. 9.3. Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях под оскорблением понимается умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме. И предусмотрена следующая мера административной ответственности - наложение штрафа в размере от четырех до двадцати базовых величин.

Для того, чтобы не возникало вопросов относительно того, какие виды оскорблений бывают, отметим, что действующим законодательством определены их

следующие виды:

- умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме (ст. 9.3. КоАП);
- оскорбление должностного лица при исполнении им служебных полномочий (ст. 23.5. КоАП);
- оскорбление, совершенное в течение года после наложения мер административного взыскания за оскорбление или клевету (ч. 1 ст. 189 УК);
- оскорбление, нанесенное в публичном выступлении, либо в печатном или публично демонстрирующемся произведении, либо в средствах массовой информации (ч. 2 ст. 189 УК).

5. ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

5.1. Общество с дополнительной ответственностью «ДентСфера» оказывает медицинские услуги только на возмездной (платной) основе.

Безвозмездную (бесплатную) медицинскую помощь Пациент может получить в амбулаторных организациях здравоохранения г. Минска, оказывающих медицинскую помощь за счет средств бюджета.

5.2. Консультация врача-специалиста оказывается на возмездной основе.

Коллектив Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» приложит максимум усилий, чтобы Пациент получил качественную медицинскую услугу.

5.3. Администратор на каждого Пациента оформляет медицинскую документацию (медицинскую амбулаторную карту, заключение, рекомендации, результаты диагностических исследований, эпикриз, акт оказанных платных медицинских услуг (при необходимости и соглашении сторон), в соответствии с требованиями Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

Медицинская карта амбулаторного больного ведется на каждого Пациента, которому оказываются медицинские услуги, такие как диагностические, лечебные, оздоровительные и профилактические мероприятия и пр. в при каждом посещении Пациентом специалиста.

Фактом, подтверждающим оказание платных медицинских услуг консультативно-информационные услуги (разового характера), является выдача заключения, рекомендаций, результатов диагностических исследований, эпикриза, акта оказанных платных медицинских услуг (при необходимости и соглашении сторон).

5.4. Титульный лист стоматологической амбулаторной карте формы № 043/у-10 заполняется администратором при первом обращении Пациента за медицинской услугой. Фамилия, имя, отчество Пациента, его пол, дата рождения, адрес постоянного места жительства в Республике Беларусь заполняются в соответствии с документом, удостоверяющим личность, признанным на территории Республики Беларусь. При отсутствии у Пациента постоянного места жительства в Республике Беларусь указывается адрес регистрации по месту пребывания на основании представленного документа. Вся дополнительная информация записывается со слов Пациента, при ее предоставлении.

5.5. Для получения консультации того специалиста, который сможет оказать наиболее действенную помощь либо оказать необходимую услугу, необходимо как можно подробно описать суть проблемы администратору. В этом случае Пациенту будет выделено удобное для него время и тот специалист, квалификация которого соответствует данному профилю.

5.6. На приеме Пациенту необходимо ответить на дополнительные вопросы врача-специалиста о состоянии здоровья, имеющихся сопутствующих заболеваниях и пр. Врач, при необходимости, может направить Пациента на дополнительное обследование.

5.7. Пациент обязан приходить на прием в точно назначенное время, в случае если какое-либо обстоятельство препятствует его визиту - заблаговременно сообщить об этом администратору. Если Пациент опаздывает на прием более чем на 15 минут, не предупредив администратора, его лечение в этот день проводиться не будет, все последующие предварительные записи на прием аннулируются автоматически.

5.8. Для последующей предварительной записи на прием к специалисту Пациенту надлежит обратиться:

- непосредственно к администратору;
- по телефону.

5.9. Пациенту **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** производить фото- и видеосъемку в любых помещениях организации без предварительного разрешения администрации либо лечащего врача.

5.10. Перед началом лечения Пациент **САМОСТОЯТЕЛЬНО** ознакомливается со всеми внутренними локальными документами (тестом Публичного договора, Правилами внутреннего распорядка для пациентов, Положением о предоставлении гарантий на оказываемые услуги и пр.). Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

Присоединение Пациента к публичному договору, то есть полное принятие (акцепта) Пациентом условий публичного договора является подтверждением ознакомления с текстом договора, «Правилами внутреннего распорядка для пациентов» и иными документами, размещенными на информационном стенде или информационных папках «Для пациентов», а также на сайте организации.

5.11. Акцептуя публичный договор, Пациент подтверждает свое согласие и признает для себя обязательным выполнение и соблюдение условий договора, а также условий, предусмотренных настоящими правилами.

5.12. Каждый врач начинает первичный прием с опроса Пациента, выслушивает жалобы и пожелания, осуществляет сбор анамнеза. Пациент может задать врачу интересующие его вопросы, а также узнать об альтернативных методах лечения либо процедурах и о том, как может повлиять та или иная процедура на его повседневную жизнь в дальнейшем.

5.13. Пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов услуг, информация о состоянии здоровья, наличии заболеваний, диагнозе и прогнозе, методах диагностики, лечения, процедурах, возможных осложнениях и связанных с ними рисках, возникающих в результате оказания услуг, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, о результатах проведенных процедур, а также о необходимых рекомендациях.

5.14. Получив в доступной форме вышеуказанную информацию Пациент предоставляет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, удостоверив его своей подписью.

5.15. В ходе лечения и по его окончании, проведении процедур для достижения наилучших результатов, Пациенту надлежит строго выполнять все предписания врача по режиму, гигиеническим правилам, пользованию результатом процедур.

5.16. Оплата за оказанные услуги производится по прейскуранту, утверждённому руководителем медицинской организации, действующему на день приема в соответствии с условиями Публичного договора.

5.17. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент, как правило, должен обращаться в организацию здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь. При острой боли стоматологическая помощь пациенту оказывается вне записи в течение 1 часа.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОБЩЕСТВОМ С ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДЕНТСФЕРА» И ПАЦИЕНТОМ

6.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание Пациенту медицинской услуги ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);
- нарушения в работе, наносящие ущерб здоровью Пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций, о которых Пациент не был проинформирован заблаговременно);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния Пациента, если Пациент не был проинформирован заблаговременно о последствиях такого прекращения (отказа от лечения);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении Пациента, его родственников.

6.2. В случае возникновения разногласий между Обществом с дополнительной ответственностью «ДентСфера», выступающим в качестве Исполнителя и Заказчиком (Пациентом) по поводу качества оказания услуги, иным условиям заключенного договора или причинам, стороны решают спор посредством переговоров с привлечением администрации (Директора) Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера», путем письменного обращения к руководителю Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера». Досудебное урегулирование спора может проводиться с участием посредника – медиатора в процедуре медиации.

6.3. Конфликтные ситуации с Пациентом разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6.4. Письменные обращения Пациентов в адрес Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера», в соответствии со статьей 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», 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.

При предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), Общество с дополнительной ответственностью «ДентСфера» организует проведение проверки качества результата выполненной работы (оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги). Порядок проведения проверки качества результата выполненной работы (оказанных услуг) определен в Положении о системе оценки и контроля качества медицинских услуг в Обществе с дополнительной ответственностью «ДентСфера», разработанном в соответствии с требованиями Министерства здравоохранения Республики Беларусь, регламентирующими проведение контроля качества и безопасности медицинской деятельности и утвержденном приказом руководителя Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

При этом срок рассмотрения предъявленных пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) составляет не более одного месяца.

6.5. О ходе рассмотрения письменного обращения, вынесенном решении и принятых мерах Пациент уведомляется лично.

6.6. В случае нарушения прав Заказчика (Пациента), он (либо его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к директору Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера».

6.7. Жалоба подается в письменном виде: 1-й экземпляр – директору, а 2-й экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера, либо подпись директора с указанием даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи жалобы).

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина, с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

6.8. Ответ Пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

6.9. Книга замечаний и предложений, находится у администратора Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» и выдается Пациенту по первому требованию.

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

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера». 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 оказанных услуг, проведенных процедур и лечения, и возможных осложнениях.

7.2. На основании Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435–XII «О здравоохранении», статьи 25 Закона Республики Беларусь «О национальном архивном фонде и архивах в Республике Беларусь», письма Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.07.2009 г. № 02-3-10/738-355 «О вопросах информирования пациентов о состоянии их здоровья» медицинские карты являются собственностью организации здравоохранения.

Являясь формами статистической отчетности, медицинские карты хранятся в организации здравоохранения, имеют определенные сроки хранения **и выдаче на руки пациентам не подлежат.**

Согласно Указу Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (гл. 7 п. 7.9.) пациентам по их обращению **выдается выписка из медицинской карты амбулаторного больного.**

7.3. При необходимости пациент может ознакомиться со своей медицинской картой в организации здравоохранения, в присутствии медицинских работников.

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.

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

7.5. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление от пациента либо его законного представителя письменного заявления о предоставлении медицинской документации для устного ознакомления.

7.6. Письменное заявление должно содержать следующие сведения:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- место жительства (пребывания) пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- номер контактного телефона (при наличии).

7.7. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в кабинете руководителя Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера», в присутствии ответственного медицинского работника.

7.8. До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

Выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с указанных документов, в том числе с использованием личных технических средств (фото, аудио, видеофиксация), ввиду того, что медицинская документация заполняется медицинскими работниками, с применением медицинских терминов и обозначений, сокращений и др., понятных для медицинских специалистов и неправильного истолкования произведенных записей не специалистами в области здравоохранения, ЗАПРЕЩЕНО!

7.9. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать 5 рабочих дней.

7.10. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Беларусь.

8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или его законному представителю в организации здравоохранения

осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь № 200 от 26.04.2010 г. «Об утверждении перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными государственными организациями по заявлениям граждан».

8.2. В случае необходимости получения информации из медицинской документации в соответствии с пунктом 7.9 Перечня административных процедур, Пациент лично обращается в администрацию Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» с документом удостоверяющим личность.

8.3. В течение пяти календарных дней со дня получения заявки о предоставлении выписки из медицинской документации, Пациенту на руки (либо посредством почтовой заказной корреспонденции) выдается выписка из медицинской документации.

9. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА С ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДЕНТСФЕРА» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

9.1. Время работы Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера», его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера», с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики Беларусь.

9.2. Общество с дополнительной ответственностью «ДентСфера» работает:
понедельник - пятница: с 9-00 до 20-00;
суббота: с 10-00 до 16-00
выходной день – воскресенье.

9.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы – сменности) устанавливаются директором Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» в соответствии с должностными инструкциями персонала и по согласованию с сотрудниками.

9.4. График и режим работы Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» утверждается директором, исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами.

9.5. Прием Пациентов и их родственников директором Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» осуществляется согласно установленным дням и часам.

9.6. Информация о времени работы Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера» и его должностных лиц вывешена на видном месте в холле предприятия либо находится в информационной папке «Для пациентов».

10. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И УСЛУГ. ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ

10.1. Перечень оказываемых платных видов медицинских услуг Общества с дополнительной ответственностью «ДентСфера», оказываемых гражданам, а также порядок и условия их предоставления населению определяется законодательством Республики Беларусь.

Цены на платные виды медицинских услуг, оказываемых населению, формируются в установленном порядке.

10.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в Обществе с дополнительной ответственностью «ДентСфера», их

стоимость, порядок и условия предоставления размещены на ресепшене медицинского центра, а также в сети Интернет на официальном сайте.

10.3. Общество с дополнительной ответственностью «ДентСфера» несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее оказание платных медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью Пациента.