УТВЕРЖДЕН
ПРИКАЗОМ Директора ЧСУП «ФИТдент»

Т.И. Филипенко

№ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

Настоящая редакция Правил внутреннего распорядка пациентов ООО «ДиамантГрупп» опубликована \_\_\_\_\_\_\_\_и вступает в силу с момента публикации

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПАЦИЕНТОВ ЧСУП «ФИТдент»**

1.1. Внутренний распорядок в ЧСУП «ФИТдент» для Пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ЧСУП «ФИТдент» , обеспечивающий получение Пациентом медицинских услуг надлежащего качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка ЧСУП «ФИТдент» для Пациентов включают:

* порядок обращения Пациента в ЧСУП «ФИТдент»;
* права и обязанности Пациента;
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между ЧСУП «ФИТдент» и Пациентом;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
* порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;
* время работы ЧСУП «ФИТдент» 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 ЧСУП «ФИТдент» обязательны для всех Пациентов, получающих медицинские услуги в ЧСУП «ФИТдент». 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 19.07.2010г. рекомендациями по размещению в государственных органах и иных организациях информации для граждан о работе, оказываемых услугах и порядке обращения граждан в организацию здравоохранения, в ЧСУП «ФИТдент», обеспечивается размещение информационных стендов в доступном для потребителя месте.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЧСУП «ФИТдент»

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 помощи Пациент, как правило, обращается к администратору ЧСУП «ФИТдент».

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

* при непосредственном обращении Пациента в ЧСУП «ФИТдент» к администратору;
* по телефону;
* посредством электронной, интернет- связи, соц.сетей.

2.4. Для удобства — администратор высылает Пациенту sms-сообщение на указанный при обращении пациента номер мобильного телефона с указанием фамилии врача, времени и адресе приема.

2.5. Предварительная запись накануне дня приема должна быть подтверждена пациентом в любой удобной для него форме: по телефону, при помощи сети Интернет, мобильной связи путем sms-сообщений на номер    +375 29 1531403, посредством мессенджеров Viber, WhatsApp, Instagram. Для подтверждения записи администратор связывается по указанному пациентом номеру телефона за день до предполагаемой даты посещения.

Неподтвержденные записи аннулируются. Претензии по поводу аннулированной записи не принимаются. Следующая запись на прием осуществляется по мере наличия свободного времени в другое удобное время для пациента время.

2.6. Пациенты, неоднократно (2 и более раз) ранее записавшиеся на процедуры, подтвердившие свое посещение за сутки, и не пришедшие на процедуру без уважительных причин, подтвержденных документально, могут записаться через электронную интернет связь, либо при непосредственном обращении Пациента в ЧСУП «ФИТдент», либо по телефону, при этом их запись становится актуальной и подтверждается ТОЛЬКО после осуществления Пациентом предварительной оплаты при непосредственном обращении в клинику.

Произведенная предоплата за предварительно заказанную процедуру возврату не подлежит в случае отказа Пациента от посещения ЧСУП «ФИТдент» без уважительных причин. Под уважительной причиной в данном случае понимается наличие обстоятельств, подтвержденных документально, и возникших после подтверждения накануне пациента своей предварительной записи.

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

2.8. ЧСУП «ФИТдент» оказывает Пациентам платные медицинские услуги с применением современных (новых) методов диагностики и лечения.

2.9. Информацию о времени приема специалистов ЧСУП «ФИТдент» всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам Пациент может получить у администратора в устной форме, о времени и месте приема Пациентов директором, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, Пациент может получить у администратора в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов и папок, находящихся в холле.

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

2.11. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться в администрацию, к директору) ЧСУП «ФИТдент» согласно графику приема граждан по личным вопросам:

* график приема по личным вопросам размещен на информационных стендах;
* прием по личным вопросам осуществляется только по предварительной записи. Предварительная запись производится по телефону +375 (29) 1531403, или при непосредственном обращении гражданина к администратору ЧСУП «ФИТдент».

2.12.   Медицинские вмешательства осуществляются с письменного согласия пациента. Несовершеннолетним, в возрасте до 18 лет, процедуры проводятся  с письменного согласия и в присутствии одного из родителей (законных представителей).

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА С ПАЦИЕНТОМ НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Медицинские услуги в ЧСУП «ФИТдент» оказываются на основании договора на оказание платных медицинских услуг:

* реквизитами Заказчика (Пациента) в Публичном договоре на оказание платных медицинских услуг считается информация, предоставленная Заказчиком (Пациентом) при заполнении титульного листа медицинской карты амбулаторного больного формы № 043/у-10;
* договор на оказание платных медицинских услуг считается заключенным с момента проставления Заказчиком (Пациентом) личной собственноручной подписи на титульном листе медицинской карты амбулаторного больного формы № 043/у-10 в графе «С правилами внутреннего распорядка для Пациентов ознакомлен».

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении в ЧСУП «ФИТдент» 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 № 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 и имеющегося свободного времени для приема у специалиста;
* 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 ЧСУП «ФИТдент»;
* 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 ЧСУП «ФИТдент», 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 процедур, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ЧСУП «ФИТдент».

4.2. Пациент обязан:

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* уважительно относится 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, аллергических реакциях, особых психологических и физиологических реакциях на процедуры и манипуляции, проводимые ранее;
* 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, согласно требованиям нормативных документов, регламентирующих выполнение правил соблюдения санитарно-эпидемиологического режима и настоящих правил, верхнюю одежду оставлять в гардеробе и находиться в ЧСУП «ФИТдент» в одноразовых бахилах;
* выполнять медицинские предписания и рекомендации;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;
* соблюдать правила внутреннего распорядка ЧСУП «ФИТдент» для Пациентов и бережно относится к имуществу предприятия;
* собственноручно поставить подпись в медицинской карте амбулаторного больного формы № 043/у-10 о получении от врача полной информации о плане лечения, объеме проводимых процедур и возможных осложнениях и дать согласие на проведение медицинского вмешательства и пр.

ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

ЧСУП «ФИТдент» оказывает медицинские услуги только на возмездной (платной) основе.

Безвозмездную (бесплатную) медицинскую помощь Пациент может получить в амбулаторных поликлиниках г. Сморгонь, оказывающих медицинскую помощь за счет средств бюджета.

Консультация врача-специалиста оказывается на возмездной  основе.

Коллектив ЧСУП «ФИТдент» приложит максимум усилий, чтобы Пациент получил качественную медицинскую услугу.

5.3. Администратор на каждого Пациента оформляет медицинскую документацию (медицинская карта амбулаторного больного формы № 043/у-10) в соответствии с требованиями Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

Форма № 043/у-10 ведется на каждого Пациента, которому оказывается медицинская помощь в ЧСУП «ФИТдент» (консультативная, диагностическая, лечебная, профилактическая) при каждом посещении Пациентом специалиста.

5.4. Титульный лист медицинской карты амбулаторного больного формы № 043/у-10 заполняется администратором ЧСУП «ФИТдент» при первом обращении Пациента за медицинской помощью. Фамилия, имя, отчество Пациента, его пол, дата рождения, адрес постоянного места жительства в Республике Беларусь заполняются со слов Пациента. Услуги, оказываемые Центром, могут проводится анонимно при подписании пациентом соответствующего заявления, за исключением медицинских услуг, оказываемых лицам, застрахованным по договорам добровольного страхования медицинских расходов.

5.5. Для получения консультации врача-специалиста, для оказания наиболее эффективной помощи либо необходимой медицинской услуги, необходимо, как можно подробнее изложить сущность проблемы администратору. В этом случае Пациенту будет выделено удобное для него время и врач-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/консультацию и затребовать выписку о состоянии здоровья Пациента по месту жительства.

5.7. Пациент обязан приходить на прием заблаговременно, к назначенному времени. 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 ЧСУП «ФИТдент», его лечение в этот день будет проводиться только в том объеме, в котором позволяет время до следующего пациента по записи, при условии, что специалист в данный момент не занят на приеме следующего пациента по записи.

5.8. Перед началом лечения Пациент САМОСТОЯТЕЛЬНО ознакамливается со всеми внутренними локальными документами. Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

5.9. Каждый врач начинает первичный прием с опроса Пациента, выслушивает жалобы и пожелания. Пациент при этом должен 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.

5.10. 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.

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

5.12. В ходе лечения/проведении процедур и по окончании, для достижения наилучших результатов, Пациенту надлежит строго выполнять все предписания и рекомендации врача касательно поведения, соблюдения режима, гигиенических правил и т.д.

5.13. Оплата за оказанные услуги производится за каждый прием, то есть за те услуги, процедуры, манипуляции, которые проведены на момент посещения, в соответствии с Прейскурантом, действующим на день приема.

5.14. Пациент вправе производить предварительную оплату услуг Клиники при непосредственном обращении в Клинику либо по безналичному расчету.

5.15. В случае отказа Пациента от посещения ЧСУП «ФИТдент» без уважительных причин, подтвержденных документально, произведенная предоплата за стоматологическую процедуру возврату не подлежит.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЧСУП «ФИТдент» И ПАЦИЕНТОМ

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

* оказание Пациенту медицинской помощи 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);
* преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния Пациента;
* нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении Пациента, его родственников.

6.2. В случае возникновения разногласий между ЧСУП «ФИТдент», выступающим в качестве Исполнителя и Пациентом, выступающим в качестве Заказчика касательно качества оказания медицинской услуги, иным условиям заключенного договора либо иным причинам, стороны решают спор посредством переговоров с привлечением администрации (Директора) ЧСУП «ФИТдент», путем письменного обращения к руководителю ЧСУП «ФИТдент». Досудебное урегулирование спора может проводится 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 ЧСУП «ФИТдент», 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.

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 ЧСУП «ФИТдент».

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 ЧСУП «ФИТдент» 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.

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 ЧСУП «ФИТдент». Она 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 оказанных услуг, проведенных процедур и лечения, и возможных осложнениях.

7.2. 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.

7.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья он собственноручно делает соответствующую запись в медицинскую документацию.

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

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 обращается в администрацию ЧСУП «ФИТдент» 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.

ВРЕМЯ РАБОТЫ

9.1. Время работы ЧСУП «ФИТдент», его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ЧСУП «ФИТдент», с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики Беларусь.

9.2. ЧСУП «ФИТдент» работает:

* В будние дни с 8.00 до 20.00 без перерыва на обед;
* В субботу с 8.00 до 14.00
* В воскресенье выходной.

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

9.4. График и режим работы ЧСУП «ФИТдент» утверждается директором, исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами.

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

10.1. Медицинские услуги оказываются ЧСУП «ФИТдент» на платной основе. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в ЧСУП «ФИТдент», а также порядок, условия их предоставления населению, формирование цен определяется лицензией на медицинскую деятельность, а также законодательством Республики Беларусь.

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

Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в ЧСУП «ФИТдент», стоимость, порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах.

10.2. ЧСУП «ФИТдент» 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.