

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ООО
«ЗАРГА Медика»
от 03.01.2024 № 10

Правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинском центре «Маяк здоровья»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов в Медицинском центре «Маяк здоровья» ООО «ЗАРГА Медика» (далее – Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь в области здравоохранения, поведение пациента в Медицинском центре «Маяк здоровья» ООО «ЗАРГА Медика» (далее – МЦ «Маяк здоровья»), а также соблюдение прав пациентов при оказании им медицинской помощи.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании нормативных правовых актов Республики Беларусь, а также локальных нормативных документов, а именно:

1.2.1. Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении»;

1.2.2. Указа Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан»;

1.2.3. постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов»;

1.2.4. и иных.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов, обратившихся в МЦ «Маяк здоровья» для оказания платных медицинских услуг.

1.4. С Правилами пациенты могут ознакомиться в регистратуре МЦ «Маяк здоровья», а также на интернет-сайте <https://lighthouse.by>. При необходимости пациенту может быть выдана копия Правил.

2. Порядок обращения в МЦ «Маяк здоровья»

2.1. Прием пациентов в МЦ «Маяк здоровья» осуществляется в соответствии с режимом работы, согласно графику работы специалистов и кабинетов:

понедельник – пятница: с 8.00 до 20.30;

суббота: с 8.00 до 18.00;

воскресенье: с 9.00 до 16.00.

2.2. В МЦ «Маяк здоровья» оказываются медицинские услуги на платной основе, согласно утвержденного прейскуранта цен, действующего в МЦ «Маяк здоровья» на момент обращения.

2.3. Медицинские услуги могут быть оказаны анонимно в порядке и на условиях, установленных Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

2.4. Право на внеочередное и первоочередное оказание медицинских услуг имеют следующие категории граждан (за исключением случаев, когда оказание медицинских услуг оказывается вне очереди по медицинским показаниям):

2.4.1. вне очереди принимаются:

граждане для оказания неотложной медицинской помощи;
инвалиды Великой Отечественной войны;
инвалиды боевых действий на территории других государств;
ветераны Великой Отечественной войны;
почетные доноры.

2.4.2. в первую очередь принимаются:

участники ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС;
бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и несовершеннолетние бывшие узники иных мест принудительного содержания, созданные фашистами и их союзниками в годы второй мировой войны;
инвалиды с детства вследствие ранения, контузии, увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны либо с последствиями военных действий;

Герои Советского союза, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры орденов Славы и Трудовой Славы и их мужья либо жены;

лица, необоснованно привлеченные к уголовной ответственности, подвергшиеся наказанию в виде лишения свободы, ссылки, высылки, направления на спецпоселение, высланные за пределы Республики Беларусь в административном порядке, незаконно помещавшиеся по решению суда в психиатрические учреждения на принудительное лечение в связи с возбуждением уголовных дел, и другие лица, реабилитированные в соответствии с действующим законодательством, а также потерпевшие от политических репрессий дети, которые находились вместе с репрессированными родителями.

2.5. Граждане, имеющие право на внеочередную или первоочередную помощь, предъявляют документы, подтверждающих наличие льгот.

2.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу в МЦ «Маяк здоровья» осуществляется:

2.6.1. при непосредственном обращении пациента в регистратуру МЦ «Маяк здоровья»;

2.6.2. по номерам телефона МЦ «Маяк здоровья»;

2.6.3. через интернет-сайт МЦ «Маяк здоровья»;

2.6.4. врачами-координаторами страховых компаний.

2.7. Для непосредственного получения медицинской услуги пациент обращается в регистратуру.

2.8. В случае проведения телемедицинских консультаций пациент руководствуется настоящими Правилами, а также Порядком и условиями оказания платных медицинских услуг с применением телемедицинских

технологий в МЦ «Маяк здоровья», утвержденных директором ООО «ЗАРГА Медика».

2.9. В регистратуре на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными Министерством здравоохранения Республики Беларусь при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, а также вносятся сведения в информационную базу (систему) МЦ «Маяк здоровья» для формирования медицинских документов в электронном виде.

2.10. Медицинская карта является собственностью МЦ «Маяк здоровья», хранится в регистратуре в бумажном виде и (или) в форме электронного документа. Медицинская карта на руки пациенту не выдается.

2.11. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие экстренную (неотложную) медицинскую помощь по телефону 103.

2.12. Пациент либо его законный представитель при обращении в МЦ «Маяк здоровья» предъявляет работникам регистратуры следующие документы:

2.12.1. для пациентов на оказание платных медицинских услуг:

- паспорт гражданина Республики Беларусь или иной документ, удостоверяющий личность (паспорт иностранного гражданина, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца);

- для детей – паспорт законного представителя (гражданина Республики Беларусь или иной документ, удостоверяющий личность (паспорт иностранного гражданина, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца));

- для обеспечения качества оказания медицинских услуг предоставлять выписки из медицинских документов и (или) копии проведенных ранее обследований, консультаций специалистов;

2.12.2. для пациентов страховых компаний:

- направление (гарантийное письмо) страховой компании с указанием медицинских услуг и № страхового полиса;

- паспорт гражданина Республики Беларусь или иной документ, удостоверяющий личность (паспорт иностранного гражданина, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца);

- для детей – паспорт законного представителя (гражданина Республики Беларусь или иной документ, удостоверяющий личность (паспорт иностранного гражданина, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца));

- для обеспечения качества оказания медицинских услуг предоставлять выписки из медицинских документов и (или) копии проведенных ранее обследований, консультаций специалистов;

2.12.3. для пациентов, получающих результаты лабораторных исследований:

- паспорт гражданина Республики Беларусь или иной документ, удостоверяющий личность (паспорт иностранного гражданина, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца).

2.13. Предоставление электронного адреса пациентом расценивается как презумпция согласия на направление медицинских документов и выписок из них на e-mail (электронный адрес).

2.14. МЦ «Маяк здоровья» не несет ответственности за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных без присмотра.

2.15. В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе партнерства, взаимного доверия и взаимной ответственности.

2.16. В случае несоблюдения пациентом врачебных предписаний или Правил внутреннего распорядка для пациентов лечащий врач с разрешения администрации МЦ «Маяк здоровья» может отказаться от оказания медицинских услуг пациенту, если это не угрожает жизни пациента или здоровью окружающих.

2.17. Все медицинские вмешательства производятся только с согласия пациента (или его законного представителя) и по направлению врачей-специалистов МЦ «Маяк здоровья», кроме особых случаев, когда тяжесть физического или психического состояния не позволяет пациенту принять осознанное решение.

На простое медицинское вмешательство применяется принцип презумпции согласия.

Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного информированного согласия пациента или его законного представителя.

3. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья

3.1. Информация о состоянии здоровья пациента должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, и предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами МЦ «Маяк здоровья». Средний и младший медицинский персонал информацию о диагнозе и проводимом лечении пациенту и его законным представителям не предоставляют.

3.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного разрешения пациента, с перечислением конкретных лиц, которым такая информация может быть предоставлена.

Информация о состоянии здоровья:

лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, предоставляется опекунам;

несовершеннолетних – родителям, усыновителям, опекунам, попечителям;

лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, – супругу (супруге) или одному из близких родственников (родителей, совершеннолетних детей, родных братьев (сестер), внуков, деда (бабки));

информация, содержащаяся в медицинских документах, составляет врачебную тайну, и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренными актами законодательства Республики Беларусь.

3.3. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (опекунам лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, родителям, усыновителям, опекунам, попечителям несовершеннолетних, супругу (супруге) или одному из близких родственников лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения), осуществляется в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

4. Права и обязанности пациента

4.1. При обращении в МЦ «Маяк здоровья» для получения медицинской помощи пациент пользуется правами на:

4.1.1. получение медицинской помощи;

4.1.2. выбор лечащего врача;

4.1.3. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

4.1.4. пребывание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

4.1.5. уважительное и гуманное отношение со стороны работников МЦ «Маяк здоровья»;

4.1.6. получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о ФИО, должности и квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;

4.1.7. выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья, о чем сообщает письменным заявлением;

4.1.8. отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь;

4.1.9. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей МЦ «Маяк здоровья»;

4.1.10. реализацию иных прав в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Предоставление пациенту указанных в настоящем параграфе прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

4.2. При обращении в МЦ «Маяк здоровья» для получения медицинских услуг пациент обязан:

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

4.2.2. уважительно относиться к работникам МЦ «Маяк здоровья» и другим пациентам;

4.2.3. выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинских услуг;

4.2.4. сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

4.2.5. информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях и известных ему аллергических реакциях, а также об имеющихся заболеваниях, в том числе наследственных и перенесенных, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

4.2.6. соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;

4.3.7. соблюдать санитарно-противоэпидемический режим, в холодный период верхнюю одежду сдавать в гардероб;

4.3.8. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь;

4.3.9. соблюдать настоящие Правила, бережно относиться к имуществу МЦ «Маяк здоровья»;

4.3.10. выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

4.4. В МЦ «Маяк здоровья» запрещено:

4.4.1. курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

4.4.2. использование средств мобильной связи во время оказания медицинских услуг.

4.5. Консультирование пациентов по телефонам врачами МЦ «Маяк здоровья» не осуществляется. Исключение составляет проведение телемедицинских консультаций.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

5.1. По вопросам оказания медицинских услуг и организации работы МЦ «Маяк здоровья» пациент (его законный представитель) может обратиться к лечащему врачу, начальнику МЦ «Маяк здоровья».

5.2. Пациенты (или их законные представители) могут направить заявления, жалобы и предложения для рассмотрения должностными лицами МЦ «Маяк здоровья», для чего организованы следующие формы работы:

Книга замечаний и предложений, хранится – в регистратуре МЦ «Маяк здоровья» и предоставляется по первому требованию граждан;

прием письменных обращений осуществляется по почте (на адрес МЦ «Маяк здоровья» г. Минск, ул. Кирилла Туровского, 14-215) или непосредственно в МЦ «Маяк здоровья».

5.3. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами МЦ «Маяк здоровья», заявитель имеет право обжаловать их в вышестоящей организации – Министерство здравоохранения Республики Беларусь, г. Минск, ул. Мясникова, 39.