

# Частное унитарное предприятие по оказанию услуг «КлаусКлиник»



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ЧУП «КлаусКлиник»

Куродым Н.А.

02 марта 2020 года

## Правила внутреннего распорядка для пациентов

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Внутренний распорядок стоматологического кабинета «КлаусКлиник» (ЧУП «КлаусКлиник») для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками организации здравоохранения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также комплекс прав и обязанностей пациента при получении им медицинской помощи в организации здравоохранения.
2. Правила внутреннего распорядка стоматологического кабинета «КлаусКлиник» (ЧУП «КлаусКлиник») для пациентов (далее – «Правила внутреннего распорядка») разработаны на основании ст.43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», Типовых правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждённых Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 №104 и утверждены приказом директора Частного предприятия «Клаус Клиник».
3. Правила внутреннего распорядка включают в себя:
  - порядок обращения пациента в стоматологический кабинет «КлаусКлиник» за оказанием платных медицинских услуг;
  - права и обязанности пациента;
  - информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
  - порядок оказания стоматологических услуг иностранным гражданам и лицам без гражданства;
  - порядок разрешения конфликтных ситуаций между стоматологическим кабинетом «КлаусКлиник» и пациентом;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
  - режим работы стоматологического кабинета «КлаусКлиник» и её должностных лиц;
  - другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.
4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации здравоохранения. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно. Факт ознакомления с правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается подписью пациента либо его законного представителя, и вносится в медицинские документы.
5. Правила внутреннего распорядка в организации здравоохранения размещены на информационном стенде, а также доступны для ознакомления в информационной папке в регистратуре клиники.

## ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В СТОМАТОЛОГИЧЕСКУЮ КЛИНИКУ «КЛАУС КЛИНИК»

6. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения каждый гражданин Республики Беларусь имеет право получить медицинскую помощь в любой организации здравоохранения и у любого медицинского работника частной организации здравоохранения по своему выбору за счет собственных средств или средств физических или юридических лиц.
7. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по телефону 103).
8. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в местной организации здравоохранения (в амбулаторно-поликлиническом учреждении и в больницах) или на дому.
9. Стоматологический кабинет «КлаусКлиник» является медицинским учреждением, оказывающим пациентам платные медицинские услуги в амбулаторных условиях. Стоматологический кабинет «КлаусКлиник» обеспечивает пациентам оказание медицинской помощи и медицинских стоматологических услуг в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями.
10. При необходимости получения платной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру стоматологического кабинета «КлаусКлиник», которая является её структурным подразделением, обеспечивающим регистрацию пациентов на прием к врачу.
11. В регистратуре стоматологического кабинета «КлаусКлиник» при первичном обращении на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца и т.д.), на пациента заводится амбулаторная карта, в которую вносятся сведения о пациенте:
  - фамилия, имя, отчество (полностью);
  - пол;
  - дата рождения (число, месяц, год);
  - адрес (со слов пациента, если отсутствует документ, удостоверяющий личность);
  - а также иную информацию о пациенте (особенности его здоровья, хронические заболевания, аллергические реакции и др.)
12. Медицинская амбулаторная карта является собственностью клиники, хранится в регистратуре и не выдаётся на руки пациенту, предоставляется в кабинет лечащего врача медицинским работником клиники.
13. Организация предварительной записи больных на прием к врачу в стоматологический кабинет «КлаусКлиник» осуществляется как при их непосредственном обращении, так и по телефонам: +375 (162) **52-02-09**, +375 (29) **629-61-94**, +375 (29) **800-18-83**.
14. Информацию о времени приема врачей во все дни недели, с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем стоматологического кабинета «КлаусКлиник» пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно – с помощью информационного стенда, расположенного в холле, а также на сайте <https://www.klausclinic.by/>.
15. При необходимости получения медицинской помощи (оказания медицинских услуг) пациент обращается в регистратуру клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на приём к врачу.
16. Для удобства пациентов в регистратуре стоматологического кабинета «КлаусКлиник» пациенту выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номер кабинета и времени явки к врачу. Так же заявка на прием к врачу может быть принята по телефону, по факсу, по заявке на сайте <https://www.klausclinic.by/>.

17. Оказание медицинских услуг несовершеннолетним производится в сопровождении одного из родителей (либо иного законного представителя). Медицинские вмешательства в отношении детей осуществляются с письменного согласия одного из родителей (законных представителей). Несовершеннолетние дети (старше 15 лет) имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.
18. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию стоматологического кабинета «КлаусКлиник», согласно графику приема граждан, утвержденному директором организации здравоохранения.

### **ИНФОРМАЦИЯ О ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ, ПОРЯДКЕ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

19. Медицинские услуги на платной основе оказываются сверх установленного государством гарантируемого объема бесплатной медицинской помощи исключительно по желанию пациента и при наличии соответствующих медицинских показаний, отсутствии противопоказаний и при условии, что дополнительное вмешательство гарантированно не влияет на лечение и прогноз основного заболевания, не угрожает жизни пациента и не опасно для окружающих.
20. Платные медицинские услуги гражданам РБ, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим в РБ, оказывается на основании письменных договоров согласно действующему в клинике Прейскуранту цен, утверждаемому директором Частного предприятия «КлаусКлиник».
21. Перечень оказываемых стоматологическим кабинетом «КлаусКлиник» платных медицинских услуг размещается на информационном стенде, а также а также на сайте <https://www.klausclinic.by/>.
22. Иностранцы граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь, пользуются правами в области охраны здоровья и имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено законодательными актами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь. Иностранцы граждане и лица без гражданства, временно пребывающие или временно проживающие в Республике Беларусь имеют право на доступное медицинское обслуживание за счёт собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь, если иное не установлено законодательными актами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.
23. Иностранцы граждане и лица без гражданства при въезде на территорию Республики Беларусь подлежат обязательному медицинскому страхованию, на основании страхового полиса при необходимости им оказывается скорая и неотложная стоматологическая помощь, в случае отсутствия у иностранного гражданина страхового полиса скорая и неотложная помощь оказывается за счет собственных средств, либо средств направляющей (приглашающей) стороны.

### **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

24. При обращении за медицинской помощью и в процессе ее получения пациент имеет право на:
  - получение медицинской помощи;
  - выбор лечащего врача и организации здравоохранения;
  - участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
  - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу по своему собственному желанию;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;
- добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, его состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении пациента, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для пациента форме информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на определение круга лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения.

#### 25. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- обращаться за медицинской помощью в трезвом виде;
- соблюдать установленный режим работы организации здравоохранения, нормы поведения в общественных местах;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством;
- при первичном обращении в клинику ознакомиться с настоящими Правилами внутреннего распорядка для пациентов, видами оказываемой медицинской помощи, режимом работы клиники и специалистов;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь известную пациенту достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- выполнять медицинские предписания, соблюдать назначенный режим лечения;
- своевременно являться на прием и заблаговременно предупредить о невозможности явки на прием;
- по требованию специалиста при каждом посещении клиники предъявить документ, удостоверяющий личность;
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.

26. В стоматологическом кабинете «КлаусКлиник» пациентам запрещается:

- курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;
- использование средств мобильной связи при нахождении в организации здравоохранения, в том числе во время оказания медицинской помощи;
- выносить из помещений клиники медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением;
- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;
- оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории клиники;
- посещать клинику с домашними животными.

#### **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ПАЦИЕНТОМ**

27. В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.
28. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – директору или его заместителю по лечебной части, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись принявшего жалобу, с указанием входящего номера и даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи жалобы).
29. 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. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.
30. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством.
31. В спорных случаях пациент имеет право на обращение в суд в порядке, установленном законодательством.

#### **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

32. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (либо его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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.

33. 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.
34. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.
35. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
36. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.
37. Информация о состоянии здоровья пациента по телефону не предоставляется.

### **ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

38. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения РБ.
39. По желанию пациента, уполномоченных им лиц, указанных в части первой настоящего раздела, даются выписки из медицинской документации, справки и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством РБ.

### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**

40. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
41. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд милиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться только в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений клиники сотрудниками правоохранительных органов.
42. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории клиники, причинение морального вреда работникам клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

### **РЕЖИМ РАБОТЫ КЛИНИКИ**

43. Время работы организации здравоохранения и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка стоматологической клиники «КлаусКлиник» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь.
44. Режим работы стоматологической клиники «КлаусКлиник» и должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время

обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

45. Индивидуальные нормы нагрузки персонала организации здравоохранения (график работы-сменности) устанавливаются директором Частного предприятия «КлаусКлиник» в соответствии с должностными инструкциями персонала клиники.
46. График и режим работы стоматологической клиники «КлаусКлиник» утверждается директором Частного предприятия «КлаусКлиник», исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами.
47. Прием посетителей (пациентов и их законных представителей) директором организации здравоохранения осуществляется в удобное для населения время.
48. Информация о времени работы стоматологической клиники «КлаусКлиник, её должностных лиц и специалистов размещается на расположенном в холле клиники информационном стенде, а также на сайте <https://www.klausclinic.by/>.

## ПРАВИЛА ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкцией разработана система менеджмента Частного предприятия «КлаусКлиник» (ЧП «КлаусКлиник») для обеспечения в этих организациях (зданиях) качественной и эффективной работы стоматологической организации, предоставления, обеспечения и оказания медицинской помощи пациентам медицинскими организациями и качества, а также соблюдение прав и обязанностей пациента при получении им медицинской помощи в организации здравоохранения.
2. Правила внутреннего распорядка стоматологической клиники «КлаусКлиник» (ЧП «КлаусКлиник») для оказания (далее – «оказание») стоматологической помощи разработаны на основании ст. 41 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», Типовых правил внутреннего распорядка для учреждений, осуществляющих Подготовительный Медицинский курс в учреждениях Республики Беларусь от 29.10.2013 №109 и утверждены приказом директора Частного предприятия «КлаусКлиник».
3. Правила внутреннего распорядка несут ответственность:
  - порядок обращения на имя начальника стоматологической клиники (далее – «Клиника») в случаях оказания медицинской помощи;
  - время и обязанности персонала;
  - информацию о времени приема пациентов в ЧП «КлаусКлиник»;
  - порядок оказания стоматологической помощи иностранцам, гражданам и лицам без гражданства;
  - порядок разрешения спорных ситуаций между стоматологической клиникой «КлаусКлиник» и пациентом;
  - порядок предоставления информации и сведений клинической клинике;
  - порядок оказания помощи пациентам на территории ЧП «КлаусКлиник» или другим лицам;
  - режим работы стоматологической клиники «КлаусКлиник» её должностных лиц;
  - другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.
4. Правила внутреннего распорядка являются обязательными для всех работающих по трудовым договорам и контрактам в Клинике организации для оказания помощи. С правилами внутреннего распорядка знакомится каждый работник ЧП «КлаусКлиник» с приказом внутреннего распорядка для работников ЧП «КлаусКлиник» подписанием приказа при приеме на работу в ЧП «КлаусКлиник» и внесении в единичные документы.
5. Правила внутреннего распорядка и приложения являются частью информации, которая является доступной для ознакомления и информации о ней и структуре оказания помощи.