

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «МОНТПАРТ»

Г.Казак

«27» _____ 2024



ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра ООО «МОНТПАРТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра ООО «МОНТПАРТ» (далее – Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-ХІІ (далее – Закон), Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов и размещаются в холле медицинского центра ООО «МОНТПАРТ» в доступном для пациентов месте.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра ООО «МОНТПАРТ» (далее – Медицинский центр) утверждаются директором и регламентируют:

- права и обязанности пациента и его законного представителя (далее – пациент). Под законным представителем понимаются родители, усыновители, опекуны или попечители;
- порядок обращения пациента в Медицинский центр;
- порядок разрешения спорных ситуаций между Медицинским центром и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту;
- время работы Медицинского центра и должностных лиц;
- ответственность.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов обращающихся в Медицинский центр за оказанием платных медицинских услуг в области косметологии.

1.4. В настоящих Правилах под платными медицинскими услугами в области косметологии понимается весь спектр медицинской, терапевтической, аппаратной, лазерной, инъекционной, эстетической косметологии, услуг по дерматовенерологии, трихологии и физиотерапии (далее – косметологические услуги).

1.5. Пациент знакомится с Правилами самостоятельно и устно.

1.6. Для обеспечения безопасности в коридорах Медицинского центра установлены системы видеонаблюдения.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении пациента в Медицинский центр для получения косметологической услуги, пациент (его законный представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-ХІІ и иными актами законодательства.

2.2. Пациент имеет право на:
получение косметологической услуги;
выбор (замену) лечащего врача;
участие в выборе методов оказания косметологической услуги;
пребывание в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра;

получение в доступной форме информации о состоянии здоровья, применяемых методах оказания косметологических услуг, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему косметологической услуги;

ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в Медицинском центре и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за косметологической услугой;

выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

отказ от предоставления косметологической услуги;

индивидуальный подбор анестетиков в косметологии с учетом возраста пациента, его аллергического статуса, показателей общего здоровья;

реализацию иных прав в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

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

2.3. Пациент обязан:

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

уважительно относиться к работникам Медицинского центра и другим пациентам;

выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании косметологической услуги;

сообщать медицинским работникам о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МОНТПАРТ», бережно относиться к имуществу Медицинского центра;

соблюдать тишину, чистоту и порядок;

соблюдать санитарно-гигиенические нормы (пользоваться бахилами, оставлять верхнюю одежду в шкафах, не входить в верхней одежде в кабинет врача, выключать мобильный телефон при оказании косметологических услуг);

своевременно явиться на прием к врачу;

при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время, информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, но не позднее чем за сутки;

производить своевременную оплату косметологических услуг;

обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка;

выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

2.4. При нахождении в Медицинском центре запрещается:

использовать средства мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения обследований, процедур, манипуляций, вмешательств;

изымать какие-либо документы из медицинских карт (медицинской документации); со стендов и из папок информационных стендов;

производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

оставлять малолетних детей без присмотра, ставить их в грязной обуви на стулья, диваны;

курить, распивать алкогольные и слабоалкогольные напитки, употреблять наркотические, психотропные и одурманивающие вещества.

2.5. Лица при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия не обслуживаются.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

3.1. Пациент получает косметологическую услугу у врача Медицинского центра за счет собственных средств, средств законного представителя, либо средств физических/юридических лиц.

3.2. Обращение пациента в Медицинский центр за оказанием косметологических услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу.

3.3. Запись на прием к врачу производится:

- при непосредственном обращении в Медицинский центр;
- по телефону + 375 29 628-13-13;
- через социальную сеть Instagram адрес @antiageclinic.by.

3.4. При обращении пациента в Медицинский центр без предварительной записи косметологические услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

3.5. Пациенту может быть отказано в приеме:

при полной записи к врачу;

при несоблюдении рекомендаций врача;

при опоздании на прием к врачу более 10 минут;

если в результате аварий и (или) отключения в помещениях Медицинского центра отсутствует или нарушено водоснабжение, отопление, вентиляция помещений, электричество, канализация или в помещениях Медицинского центра временно проводятся дезинфекционно-стерилизационные мероприятия, а также в случае невыхода врача-специалиста по уважительным причинам и отсутствия возможности замены;

при наличии задолженности по оплате оказанных косметологических услуг.

3.6. При обращении в Медицинский центр у администраторов пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов ООО «МОНТПАРТ»;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра;

- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;

- о перечне и стоимости оказываемых косметологических услуг.

3.7. При обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор Медицинского центра регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета.

При регистрации вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью) пациента;

- пол;

- дата рождения (число, месяц, год);

- адрес и номер контактного телефона пациента (законного представителя).

3.8. При обращении пациента к врачам-специалистам для получения консультации пациенту выдается консультативное заключение.

3.9. Перед оказанием косметологической услуги пациент знакомится с перечнем косметологических услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы находятся в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

3.10. При возникших неотложных и сложных ситуациях, требующих незамедлительного вмешательства, врач имеет право задержки приема следующего пациента по расписанию вследствие производственной необходимости с обязательным уведомлением следующего по расписанию пациента.

3.11. Врач Медицинского центра непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень косметологических услуг, необходимых пациенту, согласовывает его с пациентом, а также определяет их предварительную стоимость и озвучивает пациенту.

3.12. При проведении сложных косметологических вмешательств пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство. При проведении простых косметологических вмешательств пациент дает устное информированное добровольное согласие на проведение простых косметологических вмешательств. Отметка о согласии на простое косметологическое вмешательство делается медицинским работником в медицинской документации.

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на предоставление простой косметологической услуги. Перечень простых медицинских вмешательств приведен

в Постановлении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств».

3.13. Прием и предоставление косметологических услуг несовершеннолетним пациенту от четырнадцати до восемнадцати лет без сопровождения законных представителей производится с письменного согласия его законных представителей – родителей, усыновителей или попечителей.

3.14. Оплата косметологических услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту, производится его законными представителями – родителями, усыновителями или попечителями.

Несовершеннолетние пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут производить оплату косметологических услуг с письменного согласия и по поручению своих законных представителей – родителей, усыновителей или попечителей. Ответственность за оплату косметологических услуг несет лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

3.15. При оплате пациентом косметологических услуг, ему выдается кассовый чек.

3.16. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. Пациент имеет право на обращение в Медицинский центр путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Пациент имеет право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Медицинского центра с письменным или устным обращением предварительно согласовав день и время приема у администратора Медицинского центра.

4.2. При устном обращении пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

4.3. Все поступившие обращения пациентов (поданные с соблюдением установленного порядка), регистрируются с соблюдением установленного законодательством порядка регистрации обращений.

4.4. Письменные обращения пациентов должны содержать:
наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается

употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

4.5. Электронные обращения пациентов, поступившие на адрес электронной почты Медицинского центра, должны содержать:

наименование и (или) адрес Медицинского центра либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

адрес электронной почты заявителя.

4.6. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у старшего администратора и предоставляется пациентам по первому требованию.

Реквизиты книги: "Дата внесения замечания и (или) предложения", "Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина", "Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон", "Содержание замечания и (или) предложения" заполняются гражданином.

4.7. Ответ пациенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в организации (внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений), а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь (п.3 ст.17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

4.8. Ответ пациенту на письменное обращение с требованием о возврате уплаченной стоимости за некачественно оказанные медицинские услуги подлежит рассмотрению в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст.33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-з «О защите прав потребителей»).

4.9. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о факте обращения пациента за косметологической услугой и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания косметологической помощи, рисках, связанных с косметологическим вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому косметологическому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту косметологической услуги составляют врачебную тайну.

5.2. Информация о состоянии здоровья, тактике и методах лечения, результатах обследований предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется только по основаниям, предусмотренных ст. 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в Медицинском центре, в присутствии медицинских работников.

5.4. Медицинский центр обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ

7.1. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению пациента в виде выписки из медицинской документации при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения. Медицинская документация является собственностью Медицинского центра и на руки пациенту не выдается.

8. ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

8.1. Медицинский центр ООО "МОНТПАРТ" работает ежедневно с 9.00 до 21.00, кроме 1 января каждого года.

8.2. Информация о времени работы должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка ООО «МОНТПАРТ».

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. Медицинский центр несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказываемых косметологических услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента в пределах, установленных действующим законодательством Республики Беларусь.

9.2. При несоблюдении пациентом настоящих Правил, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Медицинского центра, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

9.3. Медицинский центр вправе отказаться от проведения оказания косметологических услуг, если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.

9.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания косметологических услуг, неуважение к работникам Медицинского центра и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Медицинского центра, неисполнение законных требований работников Медицинского центра, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Медицинского центра, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

9.5. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от получения косметологической услуги, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество косметологической услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.6. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников милиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

9.7. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Медицинского центра, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

9.8. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.