

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Мона Лиза Дентал»

Юдакова А.Т.

«10» апреля 2023 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА для пациентов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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 11 декабря 2020 г. № 94-З; Закона Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012 г. № 340-З, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь, 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», 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 05.07.2017 г. № 73 «Об утверждении Санитарных норм и правил «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, оказывающим медицинскую помощь, в том числе к организации и проведению санитарно-противоэпидемических мероприятий по профилактике инфекционных заболеваний в этих организациях»; постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.11.2005 г. № 44 «О порядке информирования населения об оказании медицинской помощи в организациях здравоохранения и о порядке направления для получения медицинской помощи»; приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.07.2011 г. № 710 «Об утверждении Инструкции о порядке осуществления действенного контроля за соблюдением запрета курения в организациях здравоохранения и на прилегающих к ним территориях и Примерного положения о комиссии по контролю за запретом курения в организации здравоохранения»; приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28.12.2000 г. № 630-А; приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.10.2003 г. № 3165 «Об утверждении Правил внешнего и внутреннего содержания организаций здравоохранения Республики Беларусь»; Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан»; постановления Министерства Здравоохранения Республики Беларусь от 03.03.2020 г. № 130 «Об утверждении специфических санитарно-эпидемиологических требований»; Гражданского кодекса Республики Беларусь 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 организации здравоохранения.

1.1. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом и

разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания в медицинских центрах его пациентов и посетителей.

1.2. Внутренний распорядок ООО «Мона Лиза Дентал» для Пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ООО «Мона Лиза Дентал», обеспечивающий получение Пациентом медицинских услуг надлежащего качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка ООО «Мона Лиза Дентал» для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в ООО «Мона Лиза Дентал»;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Мона Лиза Дентал» и Пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;
- время работы ООО «Мона Лиза Дентал», ее должностных лиц;
- информацию о перечне оказываемых платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав Пациента.

1.4. Правила внутреннего распорядка ООО «Мона Лиза Дентал» обязательны для всех Пациентов, получающих медицинские услуги в ООО «Мона Лиза Дентал».

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

1.5. 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 ООО «Мона Лиза Дентал», обеспечивается размещение информационных стендов в доступном для потребителя месте.

1.6. 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».

1.7. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления своей собственноручной подписи на титульном листе стоматологической амбулаторной карты в графе «С правилами внутреннего распорядка для пациентов, ознакомлен».

1.8. При обращении в медицинскую организацию для получения медицинской услуги, пациент пользуется правами и обязанностями предусмотренными статьями 41 и 42 Закона о Здравоохранении РБ и иными актами законодательства.

1.9. Каждый гражданин Республики Беларусь имеет право получить медицинские услуги в медицинской организации ООО «Мона Лиза Дентал», за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.

1.10. В ООО «Мона Лиза Дентал» все медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе по обращаемости в плановом порядке по тем видам медицинской деятельности, которые оговорены в лицензии, выданной Министерством

здравоохранения Республики Беларусь.

1.11. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых ООО «Мона Лиза Дентал», соответствует прейскуранту, который утверждается директором и размещается в доступных для ознакомления местах, в регистратуре ООО «Мона Лиза Дентал».

1.12. Оплата медицинских услуг осуществляется физическими лицами в кассе медицинской организации в белорусских рублях (наличными или по банковским (пластиковым) карточкам). Также оплата может осуществляться юридическими лицами на основании договора по акту выполненных работ (услуг), составленному медицинской организацией единолично, путём перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя.

1.13. Информация о режиме работы ООО «Мона Лиза Дентал», размещается в общедоступных местах медицинской организации: на табличке при входе, на информационном стенде или информационной папке.

1.14. В случаях обращения несовершеннолетних пациентов; пациентов, признанных недееспособными, либо не способными по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, интересы пациента вправе представлять его законные представители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. Оказание медицинских услуг в ООО «Мона Лиза Дентал» осуществляется по предварительной записи с учетом графика работы медицинских специалистов, осуществляющих ту или иную услугу.

2.2. При необходимости получения первичной медицинской услуги Пациент обращается к администратору ООО «Мона Лиза Дентал».

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

- непосредственно в регистратуре (рецепшене) медицинской организации;
- по телефонам медицинской организации;
- путём онлайн записи на сайте ООО «Мона Лиза Дентал».

Предварительная запись на приём по телефону осуществляется:

пн-пт: с 9:00-21:00,

сб-вс: 10:00-18:00,

за исключением выходных, государственных праздничных дней.

Информацию о времени приема специалистов ООО «Мона Лиза Дентал» 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, 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.

Для удобства пациентов и учета их посещений администратор может выдавать пациенту талон на прием к специалисту с указанием фамилии врача и времени явки.

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 ООО «Мона Лиза Дентал» сверх

установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и являются дополнительными (альтернативными) и оказываются организацией здравоохранения на платной основе в порядке, установленном действующим законодательством Республики Беларусь.

2.6. ООО «Мона Лиза Дентал» оказывает Пациентам платные медицинские услуги в соответствии с требованиями 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. При записи на прием по телефону пациент указывает свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, и телефон. Не допускается дублирование записи одного пациента к одному специалисту на разное время в одну смену.

2.8. При обращении в регистратуру ООО «Мона Лиза Дентал» пациент должен иметь при себе паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность) и предъявлять его по требованию медицинских работников, а также администраторов ООО «Мона Лиза Дентал».

В случае отказа пациента (его законного представителя) от предоставления паспорта (или другого документа, удостоверяющего личность) ООО «Мона Лиза Дентал» оставляет за собой право отказать пациенту в заключении договора на оказание медицинских услуг, равно как отказать в оказании медицинских услуг, в соответствии с нормами ст. 391 и п.1 ст. 402 Гражданского кодекса Республики Беларусь.

2.9. Для регистрации и оформления медицинской услуги по предварительной записи, пациенты должны явиться в регистратуру не позднее, чем за 15 минут до начала услуги (процедуры, приёма врача).

2.10. В случае опоздания на приём к врачу в назначенное время, приём не осуществляется. Приём может быть осуществлён в этот же день, позже, при наличии свободного времени у врача-специалиста (время приёма определяет врач), либо переносится на другой удобный для пациента день путём записи в регистратуре.

2.11. В случае опоздания на приём пациент имеет право на перенос данной услуги на другое время или к другому врачу - специалисту этого профиля на тех же условиях оплаты.

2.12. В случае отмены или переноса времени приёма врача пациенты заранее извещаются сотрудниками медицинской организации по телефону, указанному ими при записи на приём.

2.13. Указанное по предварительной записи время приёма пациентов может изменяться (происходить задержка приёма) в случае сложной или непрогнозируемой клинической ситуации на приёме. О возникновении такой ситуации пациенты информируются в ходе приёма сотрудниками медицинской организации.

2.14. В регистратуре ООО «Мона Лиза Дентал» личные данные пациента (паспортные данные, контактный телефон, адрес электронной почты) вносятся в первичную медицинскую документацию. Добровольное предоставление личных данных пациентом администратору ООО «Мона Лиза Дентал» автоматически является его добровольным согласием на обработку и использование в работе полученных персональных данных в работе медицинской организации, сохраняя внешнюю конфиденциальность.

ООО «Мона Лиза Дентал» обязуется обрабатывать персональные данные пациента в соответствии с принятой Политикой по обработке персональных данных и локальными нормативными актами. Стороны берут на себя взаимные обязательства по соблюдению режима конфиденциальности информации, полученной при исполнении условий заключаемого договора на оказание платных медицинских услуг.

Передача информации третьим лицам или иное разглашение информации, признанной сторонами конфиденциальной, может осуществляться только с письменного согласия другой стороны, если иное не предусмотрено законодательством Республики Беларусь и/или условиями заключаемого договора, дополнениями/приложениями к нему.

2.15. На пациента оформляется медицинская документация, в соответствии с требованиями, установленными Министерством здравоохранения Республики Беларусь, а также с учётом специфики оказываемой медицинской услуги.

2.16. При оформлении медицинской документации между пациентом и ООО «Мона Лиза Дентал» заключается договор на оказание платных медицинских услуг.

2.17. Медицинская карта (САК) пациента является собственностью медицинской организации и выдаче на руки пациенту (в том числе копии ее страниц) не подлежит. Медицинская карта передается в кабинеты приема работниками организации.

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

Согласие на простое медицинское вмешательство дается пациентом или его законным представителем, устно с внесением соответствующей отметки лечащим врачом в медицинскую документацию.

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

Согласие пациента на сложное медицинское вмешательство вносится в медицинские документы и подписывается пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 настоящего Закона, и лечащим врачом. Решение об их применении 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)).

2.19. В случае дачи согласия на проведение медицинской процедуры пациент имеет право отказаться от проведения диагностического исследования, лечебной процедуры в любое время до начала и в ходе проведения процедуры. При этом оплата услуги пациентом проводится за фактически понесённые медицинской организацией расходы (осмотр, используемый инструментарий, расходные материалы и т.д.).

Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его. Отметка об отзыве согласия на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

2.20. В случае отказа пациента (его законного представителя) от дачи согласия

или подписания обязательного письменного информированного согласия медицинская услуга пациенту не оказывается.

Перечень медицинских услуг, требующих обязательного письменного информированного согласия пациента, разрабатывается медицинской организацией и утверждается директором ООО «Мона Лиза Дентал», в соответствии с действующим законодательством.

2.21. ООО «Мона Лиза Дентал» обеспечивает оказание пациентам медицинских услуг в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями и в случае необходимости направляет их для получения медицинской помощи/услуги в другие организации здравоохранения.

Согласно ст. 14 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении», граждане Республики Беларусь имеют право на получение медицинской помощи в государственных учреждениях здравоохранения вне их места жительства (места пребывания), в порядке, определяемом Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

2.22. В случае если пациент не может явиться в назначенный день к врачу или на процедуру, то он обязан заранее (не менее, чем за 24 часа) отменить назначенный приём, уведомив об этом администраторов ООО «Мона Лиза Дентал» по телефону.

2.23. В целях соблюдения прав Пациентов, администратор, предоставляет Пациенту общие указания и рекомендации, обеспечивающие качественное предоставление услуги.

2.24. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от лечения пациента (если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих), в случаях несоблюдения пациентом условий договора, предписаний или настоящих Правил.

В соответствии с п. 3 ст. 420 Гражданского законодательства Республики Беларусь допускается односторонний отказ от исполнения договора, когда он предусмотрен законодательством. Согласно п. 2 ст. 736 Гражданского кодекса Республики Беларусь, ООО «Мона Лиза Дентал» вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг, при этом пациент обязан произвести полную оплату фактически оказанных ему медицинских услуг на день заявления такого отказа.

2.25. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться в администрацию, к директору (либо его заместителю) ООО «Мона Лиза Дентал» 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:

+375296426064; +375292356064

или при непосредственном обращении гражданина к администратору ООО «Мона Лиза Дентал».

2.26. 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 ООО «Мона Лиза Дентал» пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно – с помощью информационного стенда, расположенного в холле.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ, ПОРЯДКЕ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

3.1. 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.

В связи с исключительно плановым и платным характером медицинских услуг оказание последних не является обязательным условием. Плановая платная медицинская услуга может быть оказана только в случае обоюдного согласия сторон (пациента и ООО «Мона Лиза Дентал») и/или технической (кадровой, юридической и др.) возможности.

В соответствии с нормами ст. 391 Гражданского кодекса Республики Беларусь граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, граждане и юридические лица свободны в самом заключении договора, а также в выборе предмета и условий договора, лиц, с которыми такой договор предполагается заключить.

3.2. Стоимость оказанных медицинских услуг определяется исходя из объема, оказанных медицинских услуг, на основании действующих на момент оплаты цен и тарифов, стоимости материалов, необходимых для их оказания. Стоимость услуг определяется планом лечения, который составляется врачом-специалистом ООО "Мона Лиза Дентал", и является предварительной и может изменяться в одностороннем порядке в случае изменения прейскуранта цен на медицинские услуги и (или) изменения с согласия Пациента плана лечения. Медицинская организация вправе по согласованию с Пациентом увеличить стоимость оказываемых услуг в случае непредвиденного повышения расходов медицинской организации на их оказание, а также в случае необходимости изменения плана лечения, по клиническим показаниям или выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями. Если Пациент не дал согласие на изменение плана лечения или выполнение дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, увеличивающими предварительную стоимость услуг, медицинская организация вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, при этом Пациент производит полную стоимость фактически оказанных услуг.

3.3. Пациент перед оказанием ему платной медицинской услуги – консультации врачей-специалистов производит 100 % (сто процентов) предоплаты стоимости оказываемых услуг, путем внесения наличных денежных средств (банковской картой) в кассу, либо безналичным перечислением на текущий (расчетный) счет посредством терминала.

В иных случаях (за исключением консультации врачей-специалистов), оплата медицинских услуг осуществляется в соответствии с условиями заключенного договора на оказание платных медицинских услуг.

3.4. В случае осуществления Пациентом предоплаты (либо части) стоимости оказываемых услуг и нарушении Пациентом назначенного режима лечения, несоблюдение указаний (рекомендаций) лечащего врача, предоставляющего услугу, систематической неявке (более двух раз подряд) на прием без уважительных причин, произведенная Пациентом предоплата, в соответствии с нормами п. 2 ст. 352 ГК РБ, возврату не подлежит.

В случае если Пациент не представил обоснованный мотивированный отказ от принятия выполненных/оказанных медицинских услуг (работ) непосредственно после оказания услуг в день принятия конечного результата выполненных работ (оказанных услуг), что фиксируется в стоматологической амбулаторной карте, работы (услуги) считаются принятыми без замечаний и подлежат оплате в полном объеме.

3.5. Основанием, подтверждающим факт оказания услуг и их объема, является запись в медицинской амбулаторной карте.

Информация о видах оказанных услуг/выполненных работ, их общая стоимость, а так же сроках оказанных платных медицинских услуг, согласно постановлению Министерства финансов Республики Беларусь от 21.12.2015 года № 58 «О некоторых вопросах составления

первичных учетных документов» составляется медицинской организацией единолично. Все хозяйственные операции с пациентами, подлежащие отражению медицинской организацией в бухгалтерском учете, формируются в «Сводный отчет по выручке», составляемый ежедневно (в рабочие дни приема) по окончании рабочего дня и признаются первичными учетными документами.

3.6. Указание о гарантийных сроках, сроках службы в медицинских документах является основанием, подтверждающим право на гарантийное обслуживание и безвозмездное устранение выявленных и подтвержденных документально недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Указание о гарантийных сроках, сроках службы производится в амбулаторной карте Пациента.

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

4.1. Медицинские услуги в ООО «Мона Лиза Дентал» оказываются на основании договора на оказание платных медицинских услуг, размещенного информационном стенде или информационных папках «Для пациентов»:

- реквизитами пациента (заказчика) в договоре считается информация, предоставленная пациентом при заполнении титульного листа стоматологической амбулаторной карты формы №043 /у-10 на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);

- договор на оказание платных медицинских услуг считается заключенным с момента проставления Заказчиком (Пациентом) личной собственноручной подписи в разделе договора «Реквизиты и подписи сторон», а также подписания медицинской документации (на соответствующих листах, где необходимо проставление подписи пациента) - стоматологической амбулаторной карте формы № 043/у-10.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении в ООО «Мона Лиза Дентал» 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 ООО «Мона Лиза Дентал»;
- 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 ООО «Мона Лиза Дентал», 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 ООО «Мона Лиза Дентал».

5.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- до обращения за медицинской услугой, самостоятельно ознакомиться с имеющимися в свободном доступе документами: настоящими Правилами, договором на оказание платных медицинских услуг, Положением о предоставлении гарантий (для пациентов); отказаться от оказания медицинской услуги при несогласии с установленными правилами медицинской организации;

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

- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Мона Лиза Дентал» для Пациентов и бережно относиться к имуществу предприятия;

- собственноручно произвести запись в медицинской карте о получении им от врача полной информации о состоянии его здоровья, диагнозе, плане лечения, объеме проводимых процедур и возможных осложнениях и пр.;

- сообщать медицинским работникам о наличии у него острых и хронических заболеваний; заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

- предоставлять лечащему врачу данные о состоянии своего здоровья на момент обращения; в том числе заполнением анкет-опросников (в случае их наличия), о медицинских обследованиях, выполненных в других лечебных учреждениях; своевременно информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, изделий медицинского назначения; об имеющихся, наследственных и перенесенных заболеваниях; о результатах ранних обращений за медицинской помощью, а также об любых изменениях в состоянии здоровья;

- при необходимости ознакомиться и подписать информированное согласие медицинское вмешательство;

- своевременно и в полном объёме оплачивать стоимость услуги, в соответствии с действующим в медицинской организации на момент подписания договора, прейскурантом;

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, соблюдать чистоту и порядок, бережно относиться к имуществу медицинской организации; возмещать ущерб медицинской организации в случае повреждения и (или) порчи его имущества;

- соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи во время оказания медицинских услуг;

- соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в медицинской организации;

- своевременно отменить запись на медицинскую услугу в случае проведения повторной записи (изменения времени или дня приёма) на данную услугу или невозможности явки на приём*

** в случае неоднократных (3 и более раз) неявок на приём без отмены предварительной записи, медицинская организация вправе отказать пациенту в последующем в записи на приём;*

- в случае возникновения спора между сторонами договора, наличия претензий по качеству услуг пройти обязательную процедуру досудебного урегулирования спора (процедуру урегулирования спорной ситуации).

5.3. 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 ООО «Мона Лиза Дентал», **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- проносить на территорию ООО «Мона Лиза Дентал» 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 ООО «Мона Лиза Дентал» с домашними животными.
- находиться в служебных помещениях ООО «Мона Лиза Дентал» без разрешения.
- вступать в пререкания и ссоры с персоналом ООО «Мона Лиза Дентал».
- курить на лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе, другой территории ООО «Мона Лиза Дентал».
- мусорить на территории ООО «Мона Лиза Дентал» 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 ООО «Мона Лиза Дентал» 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 ООО «Мона Лиза Дентал».
- употреблять алкогольные напитки в помещениях ООО «Мона Лиза Дентал».
- запрещается доступ в помещения ООО «Мона Лиза Дентал» 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 ООО «Мона Лиза Дентал» 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).

В целях обеспечения безопасности сотрудников организации и посетителей, в помещениях ООО «Мона Лиза Дентал» ведётся видео и аудио наблюдение.

6. ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

6.1. ООО «Мона Лиза Дентал» 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.

6.2. Консультация врача-специалиста оказывается на возмездной основе.

Коллектив ООО «Мона Лиза Дентал» приложит максимум усилий, чтобы Пациент получил качественную медицинскую услугу.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент, как правило, должен обращаться в организацию здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь. При острой боли стоматологические услуги, при наличии технических и временных возможностей организации (сводного времени приема у врача-специалиста), могут быть оказаны пациенту вне записи в течение 1 часа.

6.3. Администратор на каждого Пациента оформляет медицинскую документацию (медицинскую амбулаторную карту, 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. впри каждом посещении Пациентом специалиста.

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

6.4. 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.

Подписывая соответствующие документы на оказание платных медицинских услуг пациент (его законный представитель) дает свое согласие на обработку его персональных данных медицинской организацией, в том числе ее работниками. С письменного согласия пациента (его законного представителя) допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, указанным пациентом или его законным представителем.

Перечень персональных данных, подлежащих обработке:

- фамилия, имя, отчество, пол, возраст;
- паспортные данные;
- состояние здоровья, имеющиеся заболевания, поставленные диагнозы, факты обращения в медицинские организации;
- адрес регистрации, почтовый адрес, адрес электронной почты, мобильный телефон.

Срок действия настоящего согласия (если пациентом не заявлено иное, что отмечается в медицинской документации) на весь период действия договора.

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. Для последующей предварительной записи на прием к специалисту пациенту надлежит обратиться:

- непосредственно к администратору;
- по телефону;
- через электронную интернет связь.

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

6.10. 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.

6.11. 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.

6.12. Получив в доступной форме вышеуказанную информацию пациент предоставляет информированное добровольное согласие (устно или письменно) на медицинское вмешательство.

6.13. 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.

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

6.15. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент, как правило, должен обращаться в организацию здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «МОНА ЛИЗА ДЕНТАЛ» И ПАЦИЕНТОМ

7.1. 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.

7.2. В случае возникновения разногласий между ООО «Мона Лиза Дентал», 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) ООО «Мона Лиза Дентал», путем письменного обращения к руководителю ООО «Мона Лиза Дентал». Досудебное урегулирование спора может проводиться с участием посредника – медиатора в процедуре медиации.

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

7.4. Письменные обращения Пациентов в адрес ООО «Мона Лиза Дентал», 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), ООО «Мона Лиза Дентал» 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 ООО «Мона Лиза Дентал», разработанном в соответствии с требованиями Министерства здравоохранения Республики Беларусь, регламентирующими проведение контроля качества и безопасности медицинской деятельности и утвержденном приказом руководителя ООО «Мона Лиза Дентал».

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

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

7.6. В случае нарушения прав Заказчика (Пациента), он (либо его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к директору ООО «Мона Лиза Дентал».

7.7. 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.

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

7.9. Книга замечаний и предложений, находится у администратора ООО «Мона Лиза Дентал» и выдается Пациенту по первому требованию.

7.10. Разбор ситуаций связанных с претензиями на качество оказания медицинских услуг осуществляется в соответствии с приказом ООО «Мона Лиза Дентал» «Об организации работы по оценке качества оказания медицинских услуг».

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

8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Мона Лиза Дентал». 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.

8.2. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи составляют врачебную тайну.

8.3. Информация о состоянии здоровья, тактике и методах лечения, результатах медицинских обследований предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом.

8.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется только по основаниям, предусмотренных ст. 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

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 2010г. № 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.**

8.3. 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.

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

8.5. 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.

8.6. 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).

8.7. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в кабинете руководителя ООО «Мона Лиза Дентал», в присутствии ответственного медицинского работника.

8.8. 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!

8.9. 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.

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

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

9.1. 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».

9.2. В случае необходимости получения информации из медицинской документации в соответствии с пунктом 7.9 Перечня административных процедур, Пациент лично обращается в администрацию ООО «Мона Лиза Дентал» с документом удостоверяющим личность.

9.3. 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.

10. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В ПЕРИОД НЕБЛАГОПРИЯТНОЙ ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ.

10.1. Запись на плановый приём проводится только дистанционно (по телефонам, путём онлайн-записи).

10.2. Посещение пациентами медицинской организации в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации допускается только при отсутствии клинических симптомов инфекционного заболевания (температуры, насморка, кашля, диареи и т.д.). В случае наличия данных симптомов медицинские услуги таким пациентам оказываются в государственных учреждениях здравоохранения по их места жительства (места пребывания).

10.3. Допускается в медицинскую организацию минимально необходимое число сопровождающих лиц пациента.

10.4. До оформления на приём администратор тщательно опрашивает пациентов на предмет их самочувствия, подозрительных симптомов. При необходимости измеряет температуру тела пациентов. Пациенты с симптомами, указанными в п. 10.2 на приём не допускаются.

10.5. Для предотвращения распространения инфекции приём пациентов осуществляется только в защитных медицинских масках (респираторах) и при необходимости резиновых перчатках.

10.6. Все посетители медицинской организации обязаны соблюдать установленную дистанцию при нахождении в очередях ожидания. Необходимость соблюдения определённой дистанции указывается в виде объявлений на стенах и дверях кабинетов медицинской организации.

10.7. В зоне доступа пациентов находятся жидкое мыло и антисептик. До и после приёма врача пациент обязан вымыть и (или) продезинфицировать антисептиком руки.

10.8. При осмотрах, проведении диагностических и лечебных процедур допускается использование только одноразовых медицинских расходных материалов.

11. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «МОНА ЛИЗА ДЕНТАЛ» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

11.1. Время работы ООО «Мона Лиза Дентал», его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Мона Лиза Дентал», с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики

Беларусь.

11.2. ООО «Мона Лиза Дентал» работает:

Понедельник - пятница: 9:00-21:00

Суббота- воскресенье: 10:00-18:00.

Информация о времени работы стоматологической клиники ООО «Мона Лиза Дентал», её должностных лиц и специалистов размещается на расположенном в холле клиники информационном стенде, а также на сайте ООО «Мона Лиза Дентал».

11.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы – сменности) устанавливаются директором ООО «Мона Лиза Дентал» в соответствии с должностными инструкциями персонала и по согласованию с сотрудниками.

11.4. График и режим работы ООО «Мона Лиза Дентал» утверждается директором, исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами.

11.5. Прием Пациентов и их родственников директором ООО «Мона Лиза Дентал» осуществляется согласно установленным дням и часам.

11.6. Информация о времени работы ООО «Мона Лиза Дентал» и его должностных лиц вывешена на видном месте в холле предприятия либо находится в информационной папке «Для пациентов».

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

12.1. Перечень оказываемых платных видов медицинских услуг ООО «Мона Лиза Дентал», 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.

12.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в ООО «Мона Лиза Дентал», их стоимость, порядок и условия предоставления размещены на регистратуре медицинской организации, а также в сети Интернет на официальном сайте.

12.3. ООО «Мона Лиза Дентал» 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.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

13.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в медицинской организации, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы медицинской организации, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

13.2. Медицинская организация вправе отказаться от проведения оказания услуг, если это было обусловлено:

- нарушением пациентом настоящих Правил;
- нарушением ст. 42 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХП «О здравоохранении»;
- наличием медицинских противопоказаний;
- состоянием алкогольного, наркотического или токсического опьянения,

некорректном поведении по отношению к персоналу;

- неоднократным опозданием на прием;
- невозможностью установления с Пациентом терапевтического сотрудничества, при неукоснительном соблюдении требований статьи 17 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- недостаточной компетентностью персонала или отсутствием необходимой технической возможности для оказания необходимого вида услуги.

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

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

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

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

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

13.8. Изменения в настоящие Правила утверждаются директором ООО «Мона Лиза Дентал» с введением новой редакции.