



## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО ЦЕНТРА «АМЕДЕЯ»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Амедея» - это регламент пребывания пациентов в стоматологии и порядок получения медицинской стоматологической помощи, установленный с целью обеспечения санитарно-эпидемиологического режима в учреждении, а также соблюдения прав пациентов при оказании им медицинской стоматологической помощи.

1.2. Настоящие Правила внутреннего распорядка разработаны на основании постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-XII «О здравоохранении».

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, обратившихся в ООО «Амедея» за получением медицинской стоматологической помощи.

1.4. Правила внутреннего распорядка в ООО «Амедея» размещаются на информационном стенде, а также на официальном сайте [www.amedeya.by](http://www.amedeya.by).

1.5. Оказание стоматологической помощи осуществляется в соответствии с Лицензией МЗРБ М-5281 от 30.07.2008г. по адресам:

- г.Орша, ул.Могилевская, д.85а;
- г.Минск, ул.Яна Чечота, д.36, пом.454.

1.6. Пациент при оказании ему медицинской помощи должен быть ознакомлен с правилами внутреннего распорядка для пациентов. Факт ознакомления с правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается личной подписью, поставленной им на титульном листе стоматологической амбулаторной карты (форма №043/у-10) в графе «С правилами внутреннего распорядка для пациентов и текстом публичного договора, размещенными на сайте/стенде ознакомлен(а)».

### **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1. Прием пациентов осуществляется в будние дни с 08:00 до 21:00, в выходные дни с 08:00 до 16:00.

2.2. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Предварительная запись пациентов на прием к врачу осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, при помощи сети Интернет на сайте [www.amedeya.by](http://www.amedeya.by), по телефону +375-29-512-44-44 (г.Орша), +375-33-312-44-44 (г.Минск).

2.3. В регистратуре ООО «Амедея» при первичном обращении на пациента заводится стоматологическая амбулаторная карта формы №043/у-10 на основании документа, удостоверяющего личность. Учреждение осуществляет обработку персональных данных в соответствии с требованиями Закона от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных» и другими нормативно правовыми актами. С Политикой в отношении обработки персональных данных учреждения можно ознакомиться на информационном стенде, а также на официальном сайте [www.amedeya.by](http://www.amedeya.by).

2.4. За 10 минут до приема каждый пациент должен обратиться в регистратуру.

- 2.5. В случаях, когда назначенный пациенту врач оказывает неотложную медицинскую помощь, начало приема может задержаться.
- 2.6. Врач может отказать пациенту в оказании медицинской помощи по стоматологии в случае если пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 2.7. В случае опоздания на прием к врачу свыше 10 минут в приеме может быть отказано.
- 2.8. Если агрессивное поведение пациента угрожает жизни и здоровью врача в приеме будет отказано.
- 2.9. Пациент заходит в кабинет врача только по приглашению сотрудников стоматологии.
- 2.10. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения администратора и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.
- 2.11. Пациентам, обратившимся на прием к врачу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, стоматологическая помощь не оказывается по причине невозможности проведения лечебно-диагностических процедур из-за опьянения, а также невозможности применения избранной тактики адекватного лечения из-за опасного взаимодействия лекарственных средств с алкоголем. Посетители могут быть привлечены к административной ответственности за нахождение в общественном месте в состоянии опьянения (ст. 17.3 Кодекса об административных правонарушениях).
- 2.12. В процессе оказания медицинской стоматологической помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности.
- 2.13. Все стоматологические вмешательства производятся только после предварительного письменного согласия пациента (в случае не подписания пациенту в оказании медицинской помощи по стоматологии будет отказано).
- 2.14. Пациентам рекомендуется вести себя корректно по отношению ко всему персоналу стоматологии. Оскорбление может быть рассмотрено как нарушение, предусмотренное ст.9.3 Кодекса об административных правонарушениях Республики Беларусь.
- 2.15. Пациентам строго запрещено курение, распитие спиртных напитков, потребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ на территории стоматологии, а также использование средств мобильной связи при нахождении в кабинете врача, рентгенкабинете.
- 2.16. В целях контроля за работой персонала, соблюдения режима работы в помещениях стоматологии ведется видеонаблюдение.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

**Пациент имеет право на:**

- 3.1. получение медицинской помощи;
- 3.2. выбор лечащего врача;
- 3.3. пребывание в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- 3.4. уважительное и гуманное отношение со стороны работников стоматологии;
- 3.5. получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской стоматологической помощи, а

также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской стоматологической помощи;

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

3.7. отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» (отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства) оформляется записью в стоматологической амбулаторной карте, подписывается пациентом и лечащим врачом);

3.8. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством с учетом возможностей учреждения;

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

**Пациент обязан:**

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

3.2. уважительно относиться к работникам учреждения и другим пациентам;

3.3. выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской стоматологической помощи;

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

3.5. 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;

3.6. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу учреждения;

3.7. соблюдать санитарно-гигиенические требования пребывания в учреждении (использование бахил при посещении врача);

3.8. не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.9. собственноручно произвести запись в стоматологическую амбулаторную карту о получении им от врача полной информации о состоянии его стоматологического здоровья, диагнозе, плане лечения и возможных осложнениях и дать согласие на проведение медицинского вмешательства;

3.10. выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

**Пациентам и посетителям запрещается,** в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях:

3.1. проносить в здания и служебные помещения 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;

3.2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.3. находиться в служебных помещениях ООО «Амедея» без разрешения;

3.4. употреблять пищу в коридорах и других помещениях ООО «Амедея»;

- 3.5. курить на крыльце, в кабинетах, фойе и других помещениях ООО «Амедея»;
- 3.6. играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «Амедея»;
- 3.7. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- 3.8. оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 16 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО «Бьюсури» только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- 3.9. выносить из помещения ООО «Амедея» документы, полученные для ознакомления;
- 3.10. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 3.11. размещать в помещениях и на территории ООО «Амедея» объявления без разрешения администрации центра;
- 3.12. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- 3.13. выполнять в помещениях функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО «Амедея» в иных коммерческих целях;
- 3.14. находиться в помещениях ООО «Амедея» в верхней одежде, грязной обуви

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

Пациент может получить информацию о состоянии собственного здоровья:

- в устной форме лично от лечащего врача;
- в письменной форме в виде выписки из медицинских документов, медицинской справки о состоянии здоровья.

Амбулаторные карты являются собственностью учреждения, а также учетной формой статистической отчетности. Амбулаторные карты хранятся в регистратуре и выдаче на руки пациентам не подлежат. В учреждении обеспечивается хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

#### **5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ВЫПИСКИ ИЗ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, МЕДИЦИНСКОЙ СПРАВКИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ**

5.1. Справки о состоянии здоровья и выписки из стоматологической амбулаторной карты предоставляются гражданам по заявлению в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых органами и организациями по заявлению граждан». Заявления граждане оформляют в регистратуре учреждения.

5.2. Медицинская справка о состоянии здоровья полости рта выдается гражданину врачом, по требованию, после проведения медицинского обследования в день осмотра лечащим врачом.

5.3. Выписка из медицинских документов оформляется директором и выдается в регистратуре в течение 5-ти рабочих дней со дня обращения гражданина, согласно Перечню административных процедур, на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина.

#### **6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

По вопросам оказания медицинской стоматологической помощи и организации работы поликлиники пациент вправе:

- обратиться к директору. График личного приема граждан, утверждается директором и размещается на информационных стендах учреждения;
- оставить обращение (заявление) в книге замечаний и предложений. Книга замечаний и предложений находится в регистратуре, предоставляется по требованию граждан;
- в спорных случаях обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

#### **7. ПОРЯДОК ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКЕ В ПЕРИОД НЕБЛАГОПРИЯТНОЙ ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ**

В период неблагоприятной эпидемиологической ситуации пациент обязан:

- при наличии симптомов ОРВИ – температура, насморк, кашель, а также пациентам с инфекцией COVID-19, контактным первого уровня отменить плановый визит;
- при посещении учреждения использовать средства защиты органов дыхания (маски), выполнить термометрию в регистратуре;
- использовать антисептическое средство для обработки рук из дозирующих устройств в учреждении;
- соблюдать меры социальной дистанции.

Главный бухгалтер  О.А.Короткина